

# PLA DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS

## (2020-2021)

GENERALITAT VALENCIANA



CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, INTERIOR I  
ADMINISTRACIÓ PÚBLICA  
Direcció General de Planificació Estratègica,  
Qualitat i Modernització de l'Administració Pública  
Inspecció General de Serveis



## PLA DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS 2020-2021

		PÁG.
I	<b>PRESENTACIÓ DEL PLA</b>	<b>2</b>
II	<b>INTRODUCCIÓ</b>	<b>4</b>
III	<b>MARC NORMATIU</b>	<b>5</b>
IV	<b>PRINCIPIIS D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS GENERALS DEL PLA</b>	<b>7</b>
	<b>ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS ESTRATÈGICS</b>	<b>13</b>
	1. Planificació de la IGS i definició funcional del seu sistema de gestió.	15
V	2. Transparència i rendició de comptes.	17
	3. Projectes normatius.	20
	4. Relacions d'aliança i col·laboració.	22
	<b>ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS OPERATIUS</b>	<b>27</b>
	5. Prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives: Desenvolupament del Projecte SALER.	30
	6. Actuacions Ordinàries: 6.a) Actuacions de Inspecció i Control. 6.b) Diagnòstics Organitzatius i Avaluacions d'eficàcia i eficiència.	32
VI	7. Actuacions Extraordinàries.	39
	8. Revisió d'actuacions d'anys anteriors.	39
	9. Atenció i tramitació de denúncies (incloses les d'assetjament laboral).	41
	10. Atenció i tramitació de queixes de segona instància.	42
	11. Instrucció de procediments sancionadors en matèria de bon govern.	43
	12. Actuacions de millora de la qualitat dels serveis públics.	43
	<b>ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS DE SUPORT</b>	<b>51</b>
	13. Atenció i formació del personal de la IGS.	52
VII	14. Gestió de la Informació.	53
	15. Assumptes Generals.	54
	16. Jornades i esdeveniments.	56
VIII	<b>RECURSOS ASSIGNATS, APROVACIÓ, DIFUSIÓ I AVALUACIÓ DEL PLA.</b>	<b>57</b>
	<b>ANNEXOS</b>	<b>60</b>
IX	ANNEX 1. Fitxes del pla.	60
	ANNEX 2. Acrònims i abreviatures.	129



## I. PRESENTACIÓ

**P**  
**L**  
**A**

El pla d'Actuació de la Inspecció General de Serveis (IGS) que ara es presenta recull el conjunt d'actuacions que es desenvoluparan per aquest òrgan de control durant el període 2020-2021. El pla té caràcter biennal, la qual cosa li confereix una major flexibilitat i una major eficiència, ja que en estar les actuacions previstes i programades, s'aborden amb la planificació necessària i suficient per a aconseguir millors resultats.

En la primera legislatura del Govern del Botànic, els principals esforços es van dedicar, entre altres, a la recuperació dels drets, posant a les persones en el centre de l'actuació pública, i a la reparació del mal reputacional, recuperant el prestigi de la Comunitat Valenciana. Per a això, es va comptar amb la labor de la Inspecció General de Serveis, incrementant els seus efectius i dotant-la de majors competències i major seguretat jurídica, mitjançant la presentació pel Consell d'un projecte de Llei, que va ser aprovat per les Corts el novembre de 2018. Aquesta Llei regula les seues funcions i principis d'actuació, alhora que crea un sistema d>alertes preventiu, pioner a Espanya, que quan estiga en ple funcionament permetrà que aquelles irregularitats o males pràctiques que es detecten es puguen corregir sense esperar que es produïska una denúncia o se substancie en els tribunals.

**I**  
**G**  
**S**

En aquesta legislatura s'inicia un nou període en el qual des de la Conselleria que dirigisc hem assumit les competències en matèria de modernització, millora de la qualitat i d'inspecció general de serveis. Per això, en aquesta una nova etapa, sense abandonar els reptes anteriors ni el seu paper de garant del compliment de la legalitat, així com de l'eficàcia i eficiència, la Inspecció General de Serveis tindrà entre les seues metes la millora en la gestió dels serveis públics, aportant la seua visió global respecte al funcionament de l'administració del Consell. És hora d'avançar en la millora de la qualitat, des d'un plantejament global de modernització i simplificació, posant en el centre la millora dels serveis a la ciutadania i a les empreses, donant resposta als problemes i exigències que planteja l'actual gestió pública.

**2**  
**0**  
**2**  
**0**  
**-**  
**2**  
**0**  
**2**  
**1**

Així doncs, des d'aquesta Conselleria, a través de la direcció general de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'administració pública, dedicarem els esforços necessaris per a fer efectiu el mandat del nostre Estatut d'Autonomia, que consagra el dret de la ciutadania a tindre uns serveis públics de qualitat. Així mateix, volem aconseguir una administració que done resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, impulsant totes les palanques necessàries per a això: des de la planificació, establint unes metes a les quals arribar i uns objectius a aconseguir, posant en relleu la importància de les persones que treballen en cada departament o unitat, els recursos materials necessaris, la revisió i millora dels processos i procediments que els desenvolupen, perquè complisquen la seua raó de ser i no suposen una trava per les exigències de documentació que, en moltes ocasions, comporta una càrrega administrativa que resulta desproporcionada.

És necessari incidir en la cultura de servei públic i a ajustar els requeriments burocràtics de manera proporcionada, tenint sempre en compte les necessitats i també les expectatives d'aquelles persones a les quals servim.



## I. PRESENTACIÓ

P  
L  
A

Per a elaborar aquest pla s'ha tingut en compte l'experiència d'anys anteriors, els informes elaborats per les queixes i denúncies rebudes, així com la millora de serveis públics considerats fonamentals, bé per la seua rellevància pública o bé pel seu impacte en la satisfacció de les persones que els demanden, sempre des de la independència i imparcialitat que caracteritza aquest òrgan de control. El pla s'articula en diversos apartats, seguint l'estructura d'una gestió per processos, i inclou com a annex les fitxes corresponents a cada actuació, en la qual s'estableixen els objectius i indicadors que permetran mesurar i avaluar els resultats obtinguts en cadascuna de les actuacions previstes.

El compromís d'avançar en una bona administració té en la IGS un doble comés: d'una banda impulsant les bones pràctiques, i evitant les irregularitats i les males pràctiques, i per una altra ajudant els diferents departaments a millorar la qualitat dels serveis que presten.

I  
G  
S

Entre els objectius generals previstos en el Pla m'agradaria destacar per la seua rellevància els següents:

- El desenvolupament de metodologies i eines tecnològiques que permeten avançar en el desplegament del sistema d>alertes SALER, mitjançant l'anàlisi de riscos, derivat de l'elaboració de Mapes de Riscos i l'execució de plans individuals d'autoavaluació, i amb el disseny i implementació d'aplicacions informàtiques específiques, en vista a previndre les irregularitats i males pràctiques administratives.
- Promoure l'excel·lència en la gestió i la millora de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat a través del desenvolupament d'accions concretes dirigides a implantar una cultura de gestió de qualitat en la Generalitat i generalitzar l'ús d'instruments de millora de la qualitat.
- Contribuir al bon govern de la Generalitat i millorar el funcionament de la seua administració a través de la realització d'auditories, anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència.

2  
0  
2  
0  
-  
2  
0  
2  
1

Finalment, vull subratllar que en l'laures a garantir la màxima transparència en la seua actuació i la permanent rendició de comptes, el pla recull l'obligació de publicar informació bàsica sobre els resultats obtinguts en cada actuació inspectora que es realitze, incloent-hi un extracte de les conclusions i recomanacions efectuades, sempre amb el màxim respecte al deure de confidencialitat i del màxim respecte a la protecció de dades de caràcter personal. Així mateix, s'avaluarà de manera sistemàtica el grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions prèviament formulades en les actuacions dutes a terme.

Gabriela Bravo Sanestanislaio  
Consellera de Justícia, Interior i Administració Pública



## II. INTRODUCCIÓ

El **Pla de la Inspecció General de Serveis 2020-2021** dona resposta a la previsió continguda en l'article 9 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat, disposició que expressament assenyala que: "l'actuació d'inspecció general dels serveis es desenvoluparà, amb caràcter ordinari, a través del Pla Anual d'Actuació que contindrà totes les accions programades a realitzar al llarg de l'any. En aquest pla, tindran el caràcter d'extraordinàries, totes aquelles altres actuacions no previstes en el pla anual com a actuacions ordinàries que siguin ordenades per la sotssecretaria d'aquesta conselleria, les quals seran igualment comunicades als òrgans destinataris d'aquestes".

Igual que en els dos plans anteriors, en aquesta segona legislatura, es manté un horitzó de vigència biennal per a aquest nou pla, amb la finalitat de dotar-lo d'una major flexibilitat en la seua execució, flexibilitat que resulta necessària atés que moltes de les actuacions a desenvolupar per la Inspecció General de Serveis (d'ara en avant IGS) tindran un caràcter sobrevingut o extraordinari que resulta, a priori, impossible de preveure.

A això cal afegir la nova orientació que resulta de la seua nova adscripció a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública a través de la seua Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública, òrgan directiu de la Secretaria Autònoma de Justícia i Administració Pública que "exerceix les funcions establides en l'article 70 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, i les altres previstes en l'ordenament jurídic, en matèria d'inspecció general de serveis, simplificació administrativa, planificació i innovació per a la implementació de noves tècniques d'organització i instruments de treball tendents a la millora de l'eficiència i eficàcia de l'Administració Pública, així com el desenvolupament i aplicació de les diferents eines d'impuls, difusió i gestió del coneixement en l'àmbit de l'Administració" (Article 75 del Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat).

La creació d'aquest nou òrgan directiu, al qual s'adscriu la IGS, respon a la voluntat del Consell per a avançar de manera decidida en la modernització de la nostra administració, procés que es considera prioritari i en el qual la IGS haurà de jugar un important paper que, sense deixar d'atendre i exercir les seues funcions en matèria de control i inspecció inherents a la seua missió essencial d'unitat de control intern, especialment quant al control de legalitat, d'eficàcia i eficiència, reforce i potencie les seues actuacions en matèria de millora de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat.

D'altra banda, és important destacar que aquest nou pla es formula quan ja ha entrat en vigor la Llei 22/2018, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, llei que ha suposat una fita important en l'esdevindre de la IGS que ha vist, des del punt de vista jurídic, reconegut i reforçat el seu paper com a màxim òrgan de control intern de la Generalitat.



### III. MARC NORMATIU

A continuació relacionem, ordenat per rang normatiu i cronològic, el conjunt de disposicions -lleis, disposicions reglamentàries o acords del Consell-, en què es fonamenten i donen suport a les diferents línies d'actuació, objectius i activitats recollides en aquest pla:

- Llei orgànica 1/2006 de 10 d'abril de Reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que, en el seu article 9.2, estableix i garanteix el dret dels ciutadans de la Comunitat Valenciana a gaudir de serveis públics de qualitat.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.
- Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).
- Llei 22/2018, de 6 de novembre, de la Generalitat, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d>alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
- Decret 112/2008, de 25 de juliol, del Consell, pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC) modificat pel Decret 81/2016, de 8 de juliol, del Consell.
- Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'estableixen mesures de simplificació i de reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'administració de la Generalitat i el seu sector públic.
- Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat.
- Decret 41/2016, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
- Decret 105/2017, de 28 de juliol, del Consell, de desenvolupament de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, en matèria de transparència i de regulació del Consell de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.



- Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.modificat pel Decret 218/2017, de 29 de desembre.
- Decret 66/2019, de 26 d'abril, del Consell, pel qual es regula la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (CIPIMAP).
- Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat.
- Ordre 7/2012, de 27 de setembre, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual es regula el catàleg de procediments administratius de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic.
- Ordre 7/2015, de 28 d'abril, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'aprova la credencial d'identificació del personal inspector de la Inspecció de Serveis de l'Administració de la Generalitat.
- Ordre 11/2015, de 28 de maig, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, en matèria de coordinació dels òrgans i unitats sectorials de control intern i inspecció.
- Ordre 2/2017, de 31 de maig, de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual es regulen les condicions de la designació de personal inspector amb caràcter extraordinari adscrit a la Inspecció General de Serveis.
- Acord de 6 de novembre, del Consell, pel qual s'aprova el Protocol pel qual s'estableixen els criteris relatius a la iniciació i tramitació de processos d'investigació, a instàncies de denúncia o petició raonada d'altres òrgans, desenvolupats per la Inspecció General de Serveis (Publicat en el DOCV el 18 de novembre de 2015, per Resolució, de 12 de novembre de 2015, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació).
- Protocol de seguiment i coordinació de denúncies de caràcter sectorial de 2 de desembre de 2016.
- Resolució conjunta de 18 de gener de 2018, de la Direcció General de Funció Pública i de la Direcció del INVASSAT, per la qual es disposa la publicació del Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat (publicat en el DOCV de 30 de gener de 2018).
- Resolució de 26 de febrer de 2018, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual s'aprova la Carta de Serveis de la Inspecció General de Serveis de la Generalitat (DOGV núm. 8251 de 09.03.2018).
- Resolució de 31 de gener de 2019, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual s'estableix l'entrada en vigor del capítol primer del títol segon de la Llei 22/2018, relatiu al sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (DOGV núm. 8482 de 07.02.2019).



## IV. PRINCIPIS D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS GENERALS DEL PLA

El present pla respon al compliment de la **missió i visió** de la IGS, declaracions revisades amb motiu de l'elaboració d'aquest pla que, juntament amb els **valors** que les inspiren i que regeixen el comportament de tot el personal al seu servei, reproduïm a continuació:

<b>MISSIÓ</b>	<p>La IGS, com a màxim òrgan de control intern de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental, té com a missió:</p> <p>Vetlar pel compliment de la legalitat i la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives, així com pel ple respecte als principis generals d'objectivitat, imparcialitat, eficàcia, eficiència i equitat, exigibles a totes les organitzacions públiques que integren la nostra administració, i contribuir a la millora contínua de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat.</p>
<b>VISIÓ</b>	<p>Volem ser una unitat de control intern, reconeguda per la seua professionalitat, independència i imparcialitat, referent en la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives i garant del compliment de la legalitat. Una unitat que col·labora per a aconseguir que la Generalitat sobreisca, dins i fora de la nostra comunitat, pel seu nivell d'excel·lència en la gestió i en la prestació d'uns serveis públics de qualitat.</p>
<b>VALORS</b>	<p>La IGS i totes les persones que la integren, basen totes les seues actuacions en els següents principis que es comprometen a garantir:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Defensa de l'interés general, neutralitat i proporcionalitat en l'exercici de la funció inspectora.</li><li>2. Independència i plena autonomia respecte dels òrgans superiors i imparcialitat en l'exercici de la seua funció.</li><li>3. Confidencialitat i protecció de la intimitat respecte de les investigacions i assumptes que es coneguen.</li><li>4. Vocació de servei a la ciutadania i a la pròpia Administració autonòmica, apostant per la transparència i la rendició de comptes.</li><li>5. Responsabilitat, objectivitat, rigor, diligència i celeritat en el nostre treball.</li><li>6. Professionalitat i cordialitat en les relacions personals.</li><li>7. Aposta decidida per la prevenció i la detecció precoç de riscos associats a les irregularitats i males pràctiques administratives.</li><li>8. Promoció de la innovació, la creativitat i l'aprenentatge continu.</li><li>9. Foment de la participació i el treball en equip.</li><li>10. Voluntat permanent de col·laboració i cooperació amb altres Administracions públiques</li></ol>

I  
G  
S





En compliment de l'anterior missió i en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, la IGS desenvolupa la seua labor a l'empara de la Llei 22/2018, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (d'ara en avant Llei 22/2018 de la IGS) i del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, norma que regula l'exercici de la seua competència i funcions.

El pla de la IGS, per al període 2020-2021 (d'ara en avant Pla IGS 2020\_2021), persegueix aconseguir els següents **OBJECTIUS GENERALS**:

O  
B  
J  
E  
C  
T  
I  
U  
S

1. **Desenvolupar la Llei 22/2018, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes** per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, a través d'elaborar i tramitar un projecte de reglament que revise, actualitze i substituïska a l'actual Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat.
2. Desenvolupar metodologies i eines tecnològiques que permeten a la IGS avançar en el **desplegament del sistema d'alertes SALER**, mitjançant l'anàlisi de riscos, derivat de l'elaboració de mapes de riscos i l'execució de plans individuals d'autoavaluació, i amb el disseny i implementació d'aplicacions informàtiques específiques, amb la finalitat de previndre les irregularitats i males pràctiques administratives.
3. Culminar el **desenvolupament del sistema integrat de gestió i informació de la IGS (GEISER)**, ja iniciat en execució del pla anterior, que ordene i agilitze tots els seus processos, optimitze els seus recursos i millore la seua productivitat, tot això per a aconseguir la màxima efectivitat en el compliment de la seua missió.
4. Prioritzar i dirigir accions específiques, en diferents àmbits de gestió, per a fer un **efectiu control de legalitat** en les actuacions de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
5. Fer un seguiment efectiu del grau de **compliment de les recomanacions de millora formulades per la IGS** en desenvolupament d'aquelles actuacions d'inspecció i control més rellevants executades en anys anteriors.
6. Prestar una atenció efectiva i àgil a les **denúncies, queixes i reclamacions** presentades davant la IGS.

G  
E  
N  
E  
R  
A  
L  
S



## O B J E C T I U S

## G E N E R A L S

7. Promoure l'**excel·lència en la gestió i la millora de la qualitat dels serveis públics** prestats per la Generalitat a través del desenvolupament d'accions concretes dirigides a implantar una cultura de gestió de qualitat en la Generalitat i generalitzar l'ús d'instruments de millora de la qualitat com ara les cartes de serveis i la pràctica d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat.
8. Contribuir al bon govern de la Generalitat i millorar el funcionament de la seua administració a través de la **realització d'auditories, anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència**.
9. Potenciar i desenvolupar una efectiva política d'**aliances i col·laboracions** en aquelles matèries competència de la IGS, amb altres òrgans de control interns i externs i amb òrgans responsables d'impulsar i executar les polítiques de qualitat, tant de la mateixa Generalitat com amb els d'altres administracions públiques.
10. Exercir una **coordinació efectiva dels òrgans sectorials d'inspecció** de la Generalitat, conjuminant esforços i evitant duplicitats en el desenvolupament de les seues actuacions.
11. Reforçar i potenciar la **formació del personal adscrit a la IGS** i la seua **participació activa en actes i esdeveniments** relacionats amb matèries de la seua competència.
12. Visibilitzar i posar en valor el treball desenvolupat per la IGS a través de desenvolupar accions dirigides a garantir la màxima **transparència** en la seua actuació i la permanent **rendició de comptes**.

El **contingut** del Pla IGS 2020-2021, igual que en el pla anterior, manté un estructura de presentació similar, agrupant totes les seues accions i/o projectes amb un enfocament de gestió per processos.

Així, la **formulació i desplegament** d'aquests objectius generals, en el **pla operatiu**, els agrupem en els següents **tres tipus de processos** que ordenen les diferents activitats que desenvolupa la IGS en compliment de la seua missió (processos que gràficament queden detallats en el **mapa de processos** que inserim a continuació d'aquest apartat):



## PROCESSOS ESTRATÈGICS

Vinculats amb la política i estratègia de l'organització i orientats a aconseguir la seua visió, comprenen i agrupen, en subprocessos, el desenvolupament de les estratègies d'aliança i col·laboració, transparència i rendició de comptes, la pròpia planificació de la IGS, el desenvolupament i manteniment del seu sistema de gestió i diverses actuacions a realitzar en l'àmbit normatiu.

## PROCESSOS OPERATIUS

Estan directament relacionats amb el compliment de la missió de la IGS i que comprenen el desenvolupament del projecte del sistema d'alertes preventives (SALER), les actuacions ordinàries incloses en la seua planificació anual (d'inspecció i control, anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència), actuacions extraordinàries d'inspecció, revisió i seguiment d'actuacions d'anys anteriors, atenció i tramitació de denúncies (incloses les d'assetjament laboral), tramitació de queixes de segona instància, instrucció de procediments sancionadors en matèria de bon govern i actuacions de millora de la qualitat dels serveis públics.

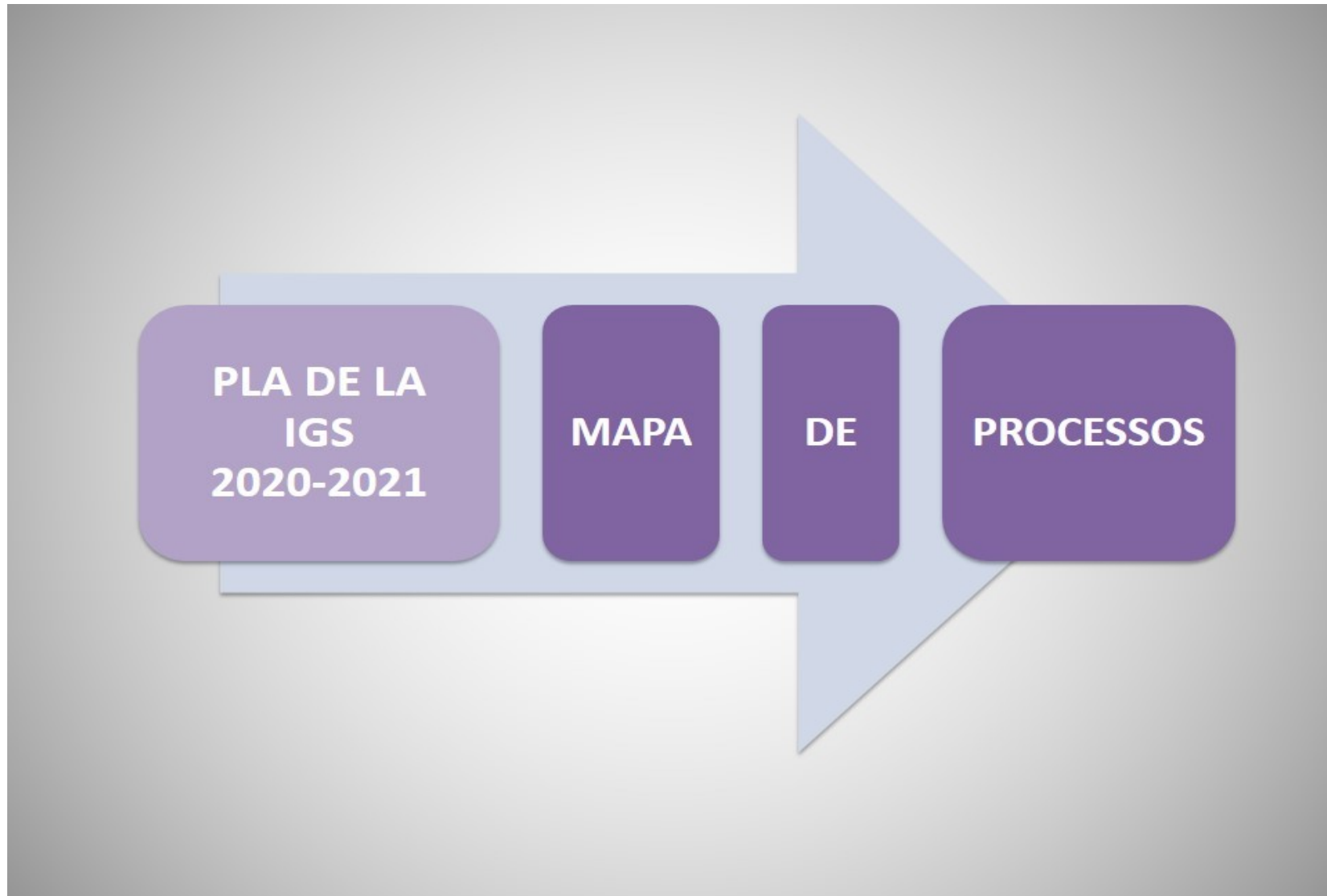
## PROCESSOS DE SUPORT

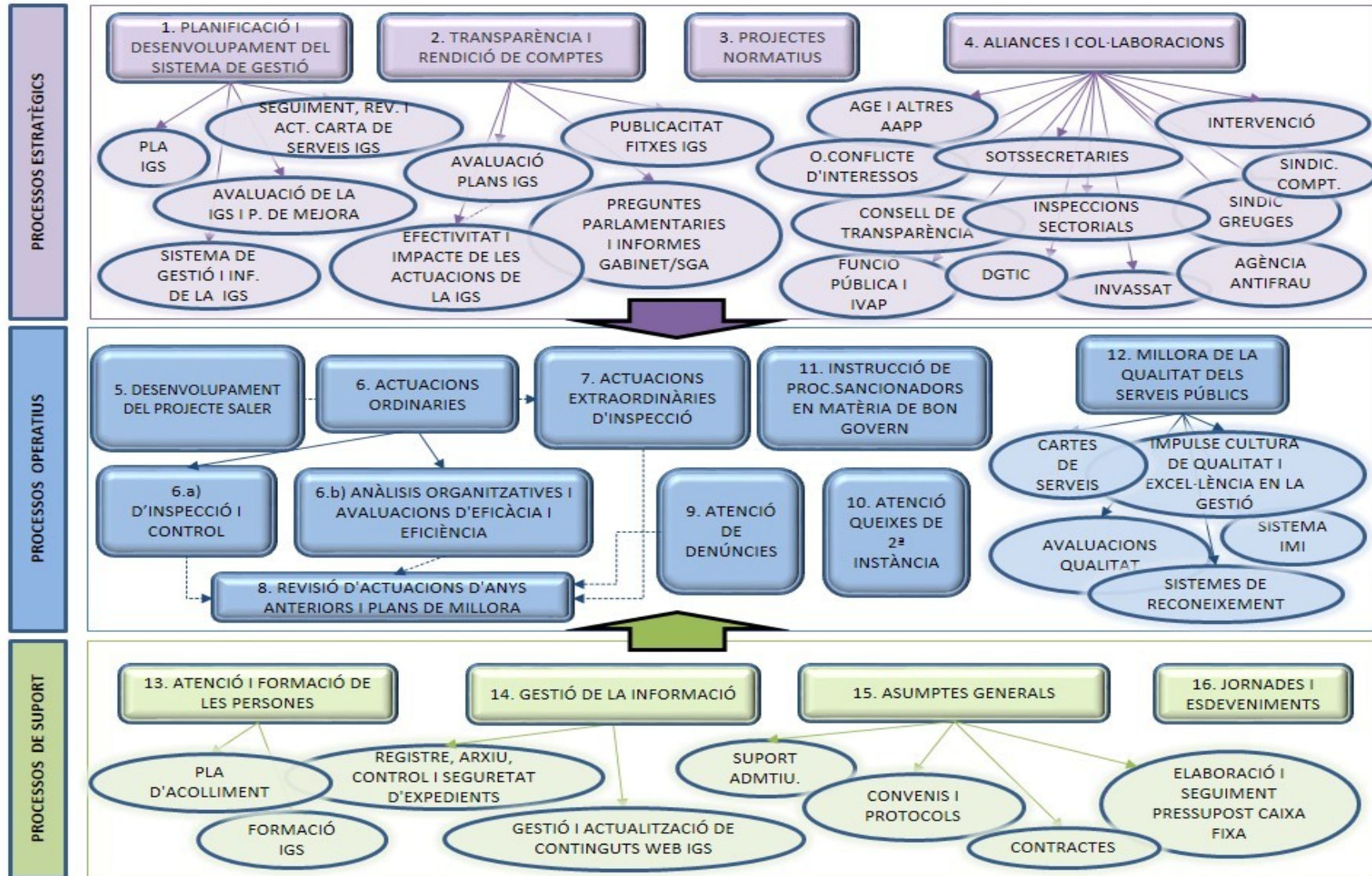
Dirigits a facilitar el bon desenvolupament dels processos anteriors, que inclouen els subprocessos d'atenció i formació al personal de la IGS, els de gestió de la informació, assumptes generals, elaboració i seguiment pressupostari i gestió de caixa fixa i l'organització, celebració, i/o participació en el seu cas, de jornades i esdeveniments relacionats amb matèries d'interès per a la mateixa IGS (d'inspecció i de millora de la qualitat dels serveis públics).

I  
G  
S

En aquesta agrupació cal destacar, no obstant això, que fruit de l'elaboració d'aquest nou Pla 2020-2021 i com a resultat de la recent adscripció de la IGS a la **Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració**, s'ha procedit a revisar i actualitzar el vigent mapa de processos i l'assignació que internament es realitza de les propietats d'aquests processos al personal de l'organització. Els canvis més significatius i importants tenen a veure, sobretot, amb el reforç que es vol donar a les diferents accions dirigides a secundar i millorar la qualitat dels serveis públics, que abandonen el seu caràcter complementari per a adquirir, al costat de les actuacions ordinàries i extraordinàries d'inspecció, un major protagonisme en aquest nou pla biennal.

Finalment assenyalar que en **l'annex 1** que acompanya a aquest pla es presenten, de forma ordenada i en format resumit ("fitxes"), totes les accions i/o projectes concrets que, en el pla operatiu i agrupades per processos, integren el pla i que es descriuen a continuació en els tres apartats següents (apartats V, VI i VII).









## V. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS ESTRATÈGICS

### 1. PLANIFICACIÓ DE LA IGS I DEFINICIÓ FUNCIONAL DEL SEU SISTEMA DE GESTIÓ

- 1.1. Elaboració i aprovació del Pla de la IGS 2020-2021 i desenvolupament posterior de tasques de seguiment, revisió i actualització.
- 1.2. Implementar íntegrament el sistema integrat de gestió i informació de la IGS (GEISER).
- 1.3. Seguiment, revisió i actualització de la Carta de Serveis de la IGS.
- 1.4. Realitzar la contrastació externa de l'autoavaluació realitzada de la IGS en 2019 i posar en marxa dos plans de millora derivats d'aquesta avaluació.

### 2. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES

- 2.1. Elaboració, remissió al Consell i publicació de l'informe final de resultats d'execució del pla de la IGS 2018-2019 (Informe a elaborar en el primer trimestre de 2020).
- 2.2. Elaboració, remissió al Consell i publicació de l'informe anual de resultats d'execució del pla de la IGS 2020-2021, en finalitzar el seu primer any d'execució (Informe a elaborar en el primer trimestre de 2021).
- 2.3. Avaluar de manera sistemàtica el grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions prèviament formulades en les actuacions dutes a terme per la IGS.
- 2.4. Elaboració i publicació de fitxes resumein individualitzades de totes les actuacions de la IGS.
- 2.5. Elaboració d'informes en resposta a peticions de les Corts i dels òrgans superiors de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.

### 3. PROJECTES NORMATIUS

- 3.1. Projecte de Decret, del Consell, de desenvolupament de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
- 3.2. Projecte de Decret, del Consell, pel qual s'aprova un codi de bones pràctiques per a la prevenció i detecció d'irregularitats.
- 3.3. Projecte d'Ordre de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública per la qual es regulen les acreditacions, certificacions de qualitat i premis en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
- 3.4. Projecte d'Ordre de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'aprova la credencial d'identificació del personal inspector de la Inspecció de Serveis de l'Administració de la Generalitat.

P  
L  
A  
  
I  
G  
S



## V. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS ESTRATÈGICS

### 4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ

P  
L  
A  
I  
G  
S

4.1. Amb les inspeccions sectorials de la GVA (de sanitat, educació i serveis socials).

4.2. Amb la Intervenció General a través de la Viceintervenció General de Control Financer i Auditories.

4.3. Amb altres òrgans de l'Administració del Consell (Sotssecretaries, DG de Funció Pública, IVAP, DGTIC, INVASSAT, Oficina de conflicte d'interessos i Oficina de Suport tècnic al Consell de Transparència).

4.4. Amb l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció de la Comunitat Valenciana.

4.5. Amb altres òrgans externs de la Generalitat (Sindic de Greuges i Sindicatura de Comptes).

4.6. Amb òrgans competents en matèria d'avaluació, qualitat i inspecció dels serveis, en l'àmbit estatal i autonòmic, i amb altres administracions públiques.



## **1 PLANIFICACIÓ DE LA IGS I DEFINICIÓ FUNCIONAL DEL SEU SISTEMA DE GESTIÓ**

### **1.1 Elaboració i aprovació del Pla de la IGS 2020-2021 i desenvolupament posterior de tasques de seguiment, revisió i actualització.**

L'elaboració d'una planificació de les activitats a desenvolupar per la IGS, és una actuació que dona resposta al mandat legal recollit tant en la Llei 22/2018 de la IGS com en el Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat. Aquesta última norma estableix, en el seu article 9, que l'actuació d'inspecció general dels serveis es desenvoluparà, amb caràcter ordinari, a través del Pla Anual d'Actuació que contindrà totes les accions programades a realitzar al llarg de l'any. El pla, després de la seua aprovació per la Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública, com a òrgan directiu que ostenta aquesta competència en l'actualitat, serà comunicat a les diferents conselleries i entitats, amb l'antelació suficient per a organitzar el calendari de realització de les inspeccions. En aquest pla, tindran el caràcter d'extraordinàries, totes aquelles altres actuacions no previstes en el pla anual com a actuacions ordinàries que siguin ordenades per la direcció general abans citada, les quals seran igualment comunicades als òrgans destinataris d'aquestes.

Respecte a l'àmbit d'actuació del pla i d'acord amb la Llei 22/2018 abans citada, s'estén (art. 2) al conjunt de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, entenent aquest en els termes definits en l'article 2.3 de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'Hisenda Pública, del sector públic instrumental i de subvencions. No obstant l'anterior, l'exercici d'aquesta competència és independent d'aquelles altres competències atribuïdes, legalment i reglamentàriament, a diferents òrgans d'inspecció o control dels serveis pertanyents a diferents àmbits departamentals o sectorials, i, especialment, sense perjudici del control intern sobre la gestió economicofinancera que correspon a la Intervenció General de la Generalitat.

El pla anual per a 2020 formula i integra totes les seues accions, seguint una pràctica repetida en els últims anys per la IGS, dins d'un pla biennal que abastarà el període 2020-2021, periodicitat que es manté per la major i necessària flexibilitat que proporciona aquest horitzó temporal de programació en el procés de planificació.

En relació amb les tasques de seguiment, revisió i actualització del Pla assenyalar que, en el primer trimestre de 2020, complint la previsió ja inclosa en el pla biennal anterior, es preveu elaborar i publicar el corresponent informe d'avaluació final de resultats d'aquest pla, executat durant 2018 i 2019. De la mateixa manera i en desenvolupament d'aquest nou pla 2020-2021 es preveu la realització d'un control periòdic de la seua execució (trimestral) que comportarà l'elaboració dels corresponents informes d'avaluació anual i en tot cas si escau, després del seu primer any d'execució, d'una revisió i actualització que es farà efectiva en 2021. Aquestes actuacions de control, seguiment i avaluació s'incorporen en l'apartat 2 de transparència i rendició de comptes d'aquest pla (punts 2.1 i 2.2).





## **1.2 Implementar íntegrament el sistema integrat de gestió i informació de la IGS (GEISER).**

Actuació dirigida a aconseguir implementar, íntegrament, el sistema integrat de gestió i informació de la IGS (GEISER) ja avançat en desenvolupament del pla anterior. L'objectiu final és poder disposar d'un sistema de gestió que, suportat en una aplicació informàtica específica i pròpia, permeti la tramitació d'expedients de totes les actuacions desenvolupades per la IGS inspectores, integrat amb els canals d'entrada (registre telemàtic i canal CONFIDENT-GVA), garantint la confidencialitat i seguretat de la informació.

Aquesta actuació és la conseqüència natural de l'impuls que la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic han donat a la digitalització de les Administracions públiques espanyoles del qual es deriven diferents obligacions entorn de l'administració electrònica que propicien una major eficàcia, innovació i modernització. Les noves obligacions, introduïdes per aqueixes lleis, obliguen al fet que l'actuació administrativa es realitzi comptant amb les eines i recursos necessaris que assegurin la relació electrònica amb les persones físiques, tramitar i arxivar electrònicament els expedients promovent un funcionament electrònic intern i una forma de treball, que garantisca l'adequada coordinació i interoperabilitat amb altres administracions.

## **1.3 Seguiment, revisió i actualització de la Carta de Serveis de la IGS.**

En execució del Pla de la IGS 2018-2019, es va elaborar, va aprovar i va publicar la Carta de Serveis de la Inspecció General de Serveis (Resolució de 26 de febrer de 2018, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual s'aprova la Carta de Serveis de la Inspecció General de Serveis de la Generalitat), i això amb la finalitat de potenciar la visibilitat de la IGS i, sobretot, com a demostració d'alguns dels valors que inspiren el comportament d'aquesta unitat entre altres, els que fan referència a la vocació de servei a la ciutadania, l'aposta per la transparència i la rendició de comptes, i la responsabilitat, objectivitat, rigor, diligència i celeritat en el nostre treball.

En exercici d'aquest nou pla es manté per això i s'inclou com a activitat el manteniment d'aquesta carta de serveis i la publicació periòdica dels indicadors que permeten controlar el compliment dels compromisos de qualitat adquirits. Anualment s'elaborarà, a més, un informe d'avaluació que revisarà el compliment d'aquests compromisos per a, si escau, procedir a la seua actualització.

Relacionat amb el projecte "Sistema de Gestió de Cartes de Serveis de la Generalitat", recollit en el punt 12.5 d'aquest pla, la carta de serveis de la IGS s'incorporarà a aquest sistema de gestió corporatiu i en ell gravarà i actualitzarà periòdicament els seus compromisos i indicadors de resultats dirigits a complir els valors objectius que es compromet a aconseguir, mantindre i millorar.

## **1.4 Realitzar la contrastació externa de l'autoavaluació realitzada de la IGS en 2019 i posar en marxa dos plans de millora derivats d'aquesta avaluació.**

En execució del pla anterior, la IGS va realitzar en 2019 un procés de diagnòstic de la unitat utilitzant per a això la Metodologia d'Avaluació per a l'Accreditació de la Qualitat dels Serveis Públics de la



Generalitat aprovada en el seu moment i suportada en l'aplicació SIGCAP, del resultat de la qual es va obtenir el corresponent informe d'autoavaluació amb data 18 de setembre de 2019.

Com a continuació d'aquesta actuació procedeix incorporar en aquest nou pla la realització de la corresponent contrastació externa (avaluació de qualitat) que valide aquesta autoavaluació i de la qual es derivarà el disseny i execució de dos projectes que donen resposta i atenguen dues àrees de millora prioritàries d'entre aquelles que van ser identificades en l'autoavaluació.

L'avaluació externa que valide l'autoavaluació inicial es durà a terme, juntament amb la resta de contrastacions externes d'autoavaluacions ja efectuades, en execució del pla anterior, o les noves que es realitzen en 2020 en execució d'aquest nou pla, a través de la contractació dels serveis previstos i que es descriuen en el punt 12.2.

## **2 TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES**

Des de l'any 2016 la IGS, donant resposta a les obligacions derivades de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, va posar en marxa diverses iniciatives destinades a oferir a la ciutadania informació concreta sobre les actuacions que desenvolupa dins del seu marc competencial i això amb l'objectiu de donar a conèixer a través del portal de transparència GVA-Oberta, d'una banda, la programació de l'activitat de la IGS la difusió de la qual es duu a terme mitjançant la publicació dels plans aprovats i, d'altra banda, oferir l'oportunitat de conèixer i avaluar les actuacions realitzades.

La ferma voluntat de transparència i rendició de comptes en les actuacions desenvolupades per la IGS han tingut reflex i major suport jurídic a partir de l'aprovació de la Llei 22/2018 de la IGS, disposició que emmarca l'activitat de rendició de comptes que, de manera transparent, es realitza des de la IGS per les següents vies:

### **2.1 Elaboració, remissió al Consell i posterior publicació de l'informe final de resultats d'execució del pla de la IGS 2018-2019.**

La realització, remissió al Consell i publicació posterior d'un informe d'avaluació dels resultats de l'execució del Pla de la IGS, es justifica i dona resposta al mandat recollit en la Llei 22/2018 de la IGS (en el seu article 9) que "La Inspecció General de Serveis donarà compte anualment al Consell de la gestió realitzada en desenvolupament del seu pla d'actuació, mitjançant la remissió, per part de la persona titular de la conselleria amb competències en matèria d'inspecció general de serveis, de l'informe anual d'avaluació". A més, la previsió continguda en l'article 9. 3.2, l) de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, ordena expressament publicar anualment el pla de la IGS i els seus informes de seguiment. .

Es persegueix així, en primer lloc, avaluar i donar compte al Consell del grau de compliment dels objectius establits en els plans d'actuació de la IGS i, d'altra banda, a través de la publicitat de l'informe es pretén oferir a la ciutadania aquesta informació acompanyada de la justificació sobre les



possibles desviacions o canvis realitzats en la planificació de l'activitat de la IGS. Tot això amb la finalitat de promoure en la nostra administració la necessària transparència informativa en l'exercici de l'activitat pública, i la rendició de comptes que exigeix i demanda la ciutadania.

En compliment de tot l'anterior, l'informe corresponent a l'avaluació final de resultats del Pla de la IGS 2028-2019 s'elaborarà, remetrà al Consell i es publicarà, en el primer trimestre de 2020, a través de la pàgina Web de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública i del portal GVA-Oberta.

## **2.2 Elaboració, remissió al Consell i publicació de l'informe anual de resultats d'execució del pla de la IGS 2020-2021, en finalitzar el seu primer any d'execució.**

El fet que la planificació de la IGS, per les raons ja assenyalades en l'apartat d'Introducció del Pla, siga biennal, determina que en finalitzar l'exercici 2020 s'elabore també, en el primer trimestre de 2021, un primer informe d'avaluació de resultats que, en compliment de les previsions normatives assenyalades en l'apartat anterior, serà igualment remès al Consell i publicat a través de la pàgina Web de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública i del portal GVA-Oberta. Aquest informe recollirà els canvis i adaptacions que, en el seu cas i per raons justificades, s'hagen produït en el desenvolupament i desplegament del pla inicial.

## **2.3 Avaluar de manera sistemàtica el grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions prèviament formulades en les actuacions dutes a terme per la IGS.**

La necessitat d'avaluar de manera sistemàtica el grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions prèviament formulades en les actuacions dutes a terme per la IGS, així com dels problemes de funcionament detectats en els òrgans i unitats objecte de control (tot això en compliment del que es preveu en l'art. 9 de la citada Llei 22/2018 de la IGS) determina que s'incloga en aquest pla i se sistematitze la realització d'un seguiment detallat del grau de compliment d'aquestes recomanacions.

Aquest seguiment permetrà, donant compliment a la previsió normativa anterior, incloure en els informes anuals d'avaluació (els assenyalats en els apartats 2.1 i 2.2 anteriors) la corresponent valoració del grau de compliment obtingut com a resultat de les diferents actuacions desenvolupades per la IGS.

## **2.4 Elaboració i publicació de fitxes resumen individualitzades de totes les actuacions desenvolupades per la IGS.**

Actuacions que deriven de mantindre el compromís, ja iniciat en 2016, de publicar a través de la pàgina Web de la Conselleria i del Portal GVA-OBERTA, informació periòdica del resultat de les actuacions desenvolupades per la IGS, amb les úniques limitacions derivades, d'una banda, del compliment de la Llei d'Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure



circulació d'aquestes dades i, per una altra, de la mateixa naturalesa d'actuacions prèvies” que correspon a les investigacions realitzades, d'acord amb el que disposa el Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat (DOCV 7271 de 12.05.2014).

A l'interès per publicitar i difondre informació de l'activitat desenvolupada per la IGS, en resposta a la demanda més gran d'informació i participació que reclama la ciutadania com a subjecte de l'acció pública, s'uneix l'obligació derivada de la mateixa Llei de la IGS que, en el seu article 35.2, dedicat a la comunicació i publicitat dels informes definitius de resultat estableix que “En el Portal de Transparència de la Generalitat es publicarà informació bàsica sobre els resultats obtinguts en cada actuació inspectora que tinga el seu origen en els supòsits assenyalats previstos en l'article 30.1, incloent-hi un extracte de les conclusions i recomanacions efectuades”.

Es persegueix amb això oferir informació més concreta sobre les actuacions de la IGS derivades del seu pla d'actuació amb la finalitat de donar a conèixer quin tipus d'assumptes concrets s'estan tractant i quin és el treball realitzat per la Inspecció en relació amb aquests. Per a això s'ha elaborat un model normalitzat de fitxa en la qual es recull, de manera sintètica, la informació que es considera rellevant: l'origen de l'actuació, el seu objecte i naturalesa, els resultats obtinguts en els quals es destaquen les principals conclusions i recomanacions de millora o correcció, en el seu cas, de les deficiències o irregularitats en el funcionament dels serveis públics detectades per aquest òrgan de control. Tot això tenint en compte la necessària confidencialitat exigida en aquesta mena d'actuacions. En les actuacions relacionades amb denúncies per possible assetjament laboral s'aplica un règim de confidencialitat absolut, per la qual cosa únicament es publicita l'obertura i resolució de la corresponent actuació, sense especificar més dades

La decisió que la seua publicitat es realitze a través d'internet, mitjançant la Web de la Conselleria i del Portal GVA-OBERTA comporta que l'àmbit de difusió de la informació aconseguisca qualsevol persona física o jurídica, institució o organisme que pugui estar interessada a consultar-la. S'estableix un compromís de publicar les fitxes en el termini d'un mes des que haja finalitzat cada actuació realitzada per part de la IGS.

## **2.5. Elaboració d'informes en resposta a peticions de les Corts i dels òrgans superiors de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.**

En aquest punt es recullen totes aquelles accions -elaboració d'informes en la seua majoria-, derivades d'atendre i resoldre, en termini, les peticions d'informació que puguen rebre's de les Corts i, també, aquelles que se sol·liciten des d'altres òrgans de la mateixa conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública i, en particular, les sol·licitades o canalitzades a través del Gabinet de la persona titular de la conselleria, de la sotssecretaria del departament o de la seua secretaria general administrativa.



### 3 PROJECTES NORMATIUS

L'especialitat de les competències atribuïdes a la IGS comporta que, de manera habitual i com a actuació pròpia, haja d'abordar la realització de tasques normatives dirigides a l'elaboració i tramitació de projectes de llei, decrets, ordres, etc., directament relacionats amb les seues competències i funcions, tant de les que concerneixen la seua missió essencial de control i inspecció en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental com d'aquelles altres tasques que guarden relació amb la seua activa participació en la millora de la qualitat dels serveis públics, la modernització o simplificació administratives prevista en l'article 4.6 del decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de la Generalitat.

Els projectes normatius previstos per al present pla són els que s'exposen a continuació:

#### **3.1 Projecte de Decret del Consell de desenvolupament de la llei d'inspecció general de serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.**

L'aprovació de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental ha suposat la posada en marxa del sistema d'alertes, així com la regulació de les funcions i atribucions de la IGS mitjançant una norma amb rang de llei. Tot això exigeix un desenvolupament reglamentari el contingut del qual ve marcat per les pròpies remissions que realitza la llei a un desenvolupament ulterior.

Entre altres aspectes, resulta necessari regular: els mecanismes necessaris per a protegir la intimitat i privacitat de les persones que presenten denúncies, la protecció d'aquelles persones que intervinguen en la comprovació dels fets investigats, el contingut mínim dels informes de resultats, tramitació, classificació i terminis; alguns aspectes del règim sancionador, així com la composició i règim de funcionament de la Comissió Interdepartamental que crea la llei.

En el marc de l'execució de l'anterior pla de la IGS, finalitzat en 2019, es va tramitar i va aprovar el Decret 66/2019, de 26 d'abril, del Consell, pel qual es regula la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

Així mateix, com estava previst en aquest pla, s'ha avançat l'elaboració del primer esborrany del projecte de Decret, del Consell, de desenvolupament de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, decret que substituirà i deixarà sense efecte l'actual Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat, la tramitació i l'aprovació de la qual es portarà a efecte en 2020.



### **3.2 Projecte de Decret, del Consell, pel qual s'aprova un codi de bones pràctiques per a la prevenció i detecció d'irregularitats.**

En compliment del que es preveu en l'article 28 de la Llei 22/2018 de la IGS, es procedirà a l'elaboració i tramitació del projecte de Decret, del Consell, pel qual s'aprovarà un codi de bones pràctiques per a la prevenció i detecció d'irregularitats que serà d'obligat compliment per a tot el personal al servei de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

Segons s'estableix en la disposició addicional segona de la citada llei, aquest codi haurà de ser aprovat una vegada transcorregut el termini de 6 mesos des de l'emissió del primer informe d'avaluació del sistema d'alertes, que s'integrarà com un apartat de l'informe anual d'avaluació del pla d'actuació de la IGS. En aquest codi s'incorporaran les recomanacions procedents de les alertes analitzades i de les avaluacions de riscos que es puguin realitzar.

### **3.3 Projecte d'Ordre de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública per la qual es regulen les acreditacions, certificacions de qualitat i premis en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.**

Reconèixer i acreditar que la gestió d'una unitat administrativa s'ajusta a uns concrets requisits de qualitat és un instrument de motivació i, alhora, posa de manifest que s'ha aconseguit un nivell d'excel·lència en la gestió que li distingeix de la resta i per això se'l reconeix expressament mitjançant un document específic. Al mateix temps, augmenten la confiança de la ciutadania en els serveis públics, ja que deixen constància d'un nivell de qualitat determinat.

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, que va ser tramitat per la IGS com una de les actuacions normatives previstes en el Pla 2016-2017, va realitzar una revisió de la normativa en matèria de millora de la qualitat dels serveis públics prestats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. En el capítol IV referit al sistema de reconeixement, es contemplen dos aspectes fonamentals per a la implantació de sistemes de gestió de qualitat. D'un costat, les certificacions o acreditacions de qualitat, destinades a oferir un reconeixement contrastat a un determinat nivell d'excel·lència o qualitat aconseguit per una organització i, d'un altre, la posada en marxa en la Generalitat de premis a l'excel·lència o millors pràctiques; així com altres instruments complementaris de reconeixement, motivació o implicació de les persones que han participat de manera rellevant en els processos de millora de la qualitat dels serveis prestats a la ciutadania. L'article 24 del decret remet a un desenvolupament reglamentari posterior la concreció del procediment a seguir per a obtenir la referida certificació.

La finalitat que es persegueix amb aquesta actuació és desenvolupar reglamentàriament el decret anterior mitjançant l'elaboració i tramitació d'una disposició normativa amb rang d'ordre que permeti al conjunt de la Generalitat, inclòs el seu sector públic instrumental, disposar d'un marc jurídic per a desenvolupar i fer efectiva la implantació d'un sistema de reconeixements a través de l'acreditació de la qualitat i la concessió de les corresponents certificacions, així com la regulació de premis a la qualitat. No obstant això, ha de fer-se constar que en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, està previst que en els àmbits de sanitat, educació i serveis socials es pugui disposar de la seua pròpia regulació.



El desenvolupament d'aquesta norma, previst ja en plans anteriors de la IGS, s'ha vist ajornat successivament a causa de la conveniència d'analitzar el funcionament i la resposta de l'organització respecte al sistema d'autoavaluacions posat en marxa des de la IGS. El seu abordatge en aquest pla 2020-2021, es produeix després d'haver avançat en el desenvolupament d'un nombre suficient d'autoavaluacions que han sigut realitzades utilitzant la Metodologia d'avaluació per a l'acreditació de la qualitat dels SSPP de la Generalitat i l'aplicació informàtica de suport SIGCAP, que es considera validada.

### **3.4 Projecte d'ordre de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública per la qual s'aprova la credencial d'identificació del personal inspector de la Inspecció de Serveis de l'Administració de la Generalitat.**

L'aprovació del Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat ha suposat un canvi de departament d'adscripció de la competència d'inspecció general de serveis que, a partir de la publicació de la norma anterior, passa a dependre de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública a través de la seua Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública.

Derivat del canvi anterior sorgeix la necessitat d'actualitzar les dades d'identificació del personal inspector de la IGS que s'adscriu a l'anterior direcció general, raó per la qual incloem en aquest apartat de projectes normatius aquesta actuació dirigida a revisar, actualitzar i publicar una nova ordre que substituïska a l'Ordre 7/2015, de 28 d'abril, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'aprova la credencial d'identificació del personal inspector de la Inspecció de Serveis de l'Administració de la Generalitat.

## **4 RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ**

L'exercici de la funció inspectora per part de la IGS té, com el seu propi nom indica, una vocació de caràcter generalista o horitzontal, en el sentit que pot afectar o cobrir un ampli espectre de procediments i generar relacions amb una gran diversitat d'òrgans administratius, tots ells amb una sèrie d'assignacions competencials concretes i específiques derivades de les diferents matèries i sectors d'intervenció pública que es troben previstos en l'ordenament jurídic.

Aquesta dispersió material de les possibilitats de control, així com l'existència d'altres òrgans amb atribucions competencials concurrents i interrelacionades genera una especial necessitat de reflexionar de manera expressa sobre les diferents relacions a establir, tant des d'un punt de vista intern, com des d'una perspectiva externa a la mateixa organització, atenent per a això respecte a les competències pròpies d'altres òrgans, així com a la necessitat d'aplicar els principis generals d'eficàcia en el compliment dels objectius fixats, d'eficiència en l'assignació i utilització dels recursos públics, així com al principi de cooperació, col·laboració i coordinació entre les Administracions Públiques.





Així mateix, la necessitat de disposar d'un alt nivell d'especialització per a l'exercici pràctic de les funcions generals de control intern, comporta també la necessitat de poder conèixer i aprofundir en el coneixement de les diferents experiències comparades que puguin permetre obtenir una millora constant dels propis processos i de la metodologia de treball de la IGS.

A més de les relacions preferents que es mantenen amb altres òrgans de control, tan interns (Intervenció General i Inspeccions de caràcter sectorial) com a externs (Agència Antifrau, Sindicatura de Comptes, Síndic de Greuges), es plantegen contactes i relacions específiques de col·laboració amb altres òrgans de la Generalitat, entre les quals es destaquen les mantingudes amb totes les sotssecretaries, amb els òrgans competents en matèria de Funció Pública, l'Institut Valencià d'Administració Pública, l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT), la Direcció General de Tecnologies de la Informació i de les Comunicacions, l'Oficina de Conflicte d'Interessos i el Consell de Transparència i també amb òrgans similars amb competències d'inspecció, avaluació i qualitat, tant de l'Administració General de l'Estat com d'altres Comunitats Autònomes.

Per tant, dins del present apartat es contenen les previsions bàsiques, respecte a la concreció de les diferents relacions d'aliança i col·laboració a tindre en consideració en el període de programació.

#### **4.1 Amb les inspeccions sectorials de la GVA (de sanitat, educació i serveis socials).**

De conformitat amb el que es disposa en l'article 11.3 de la Llei 22/2018, correspon a la Inspecció General de Serveis la coordinació dels òrgans i unitats administratives d'inspecció i control intern sectorials, existents en els diferents departaments, que tinguen com a objecte supervisar el funcionament correcte de serveis i unitats dependents dels departaments respectius. En concret, en aquest moment, li correspon la coordinació de les diferents unitats administratives que exerceixen una funció inspectora en els sectors: sanitari, educatiu i de serveis socials. El contingut i abast d'aquesta coordinació es va determinar per l'Ordre 11/2015, de 28 de maig, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, en matèria de coordinació dels òrgans i unitats sectorials de control intern i inspecció.

El desenvolupament d'aquesta labor de coordinació es formalitza a través d'una Comissió Coordinadora que persegueix dues finalitats:

- Obtindre dels respectius òrgans o unitats de control i inspecció departamentals la informació corresponent als seus plans d'inspecció, en llaures a evitar possibles duplicitats d'accions de control i, en el seu cas, per a proposar la inclusió d'actuacions específiques que s'estimen d'interés, amb la possibilitat també de programar i abordar accions conjuntes amb el concurs de la inspecció de serveis.
- Conèixer el resultat final dels citats plans d'inspecció, així com compartir informació sobre aquelles actuacions d'interés per al millor exercici de la funció de control d'inspecció en el conjunt de l'Administració de la Generalitat.
- Fomentar entre tots els òrgans i unitats de control i inspecció l'intercanvi mutu de coneixement i experiències, de tècniques i procediments de treball, tractant de millorar-los i homogeneïtzar-los en la mesura que siga possible.





Per part de la Inspecció de Serveis participen les persones designades com a vocals membres de la comissió, que inclou a tres inspectors de serveis (un per cada sector), sense descartar una major o diferent participació en funció de les tasques conjuntes que pogueren determinar-se en el si d'aquesta. La designació indicada comporta així mateix la realització de labors de coordinació i contacte per a qüestions que puguen plantejar-se en l'acompliment de la funció inspectora amb els àmbits sectorials indicats.

#### **4.2 Amb la Intervenció General a través de la Viceintervenció General de Control Financer i Auditories.**

Col·laboració i cooperació amb la Intervenció General que s'articula a través de la Viceintervenció General de Control Financer i Auditories.

De conformitat amb els articles 92 i següents de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, d'Hisenda Pública, del sector públic instrumental i de subvencions, la Intervenció General de la Generalitat exerceix el control intern de la gestió econòmica i financera del sector públic de la Generalitat, amb plena autonomia respecte de les autoritats i altres entitats la gestió de les quals controla.

El Pla d'auditories del Sector Públic per a l'exercici 2020, aprovat mitjançant Resolució de la Intervenció General de la Generalitat l'11 de desembre de 2019, recull el marc d'organització i planificació de les activitats a desenvolupar durant el citat període sobre les entitats del sector públic instrumental de la Generalitat (organismes autònoms, entitats públiques empresarials, entitats de Dret públic, societats mercantils, fundacions i consorcis).

S'ha acordat amb la Viceintervenció General de Control Financer i Auditories que la col·laboració general de la IGS amb la Intervenció General se centre, en aquest pla, en què una vegada obtinguts per la citada Viceintervenció els resultats de l'auditoria realitzada en cadascuna de les entitats, la IGS abordarà actuacions d'inspecció i control, en matèria de personal, sobre aquells aspectes que es determinen en cada cas (actuacions recollides en el punt 6.6).

#### **4.3 Amb altres òrgans de l'Administració del Consell (Sotssecretaries, DG de Funció Pública, IVAP, DGTIC, INVASSAT, Oficina de Conflicte d'Interessos i Oficia de Suport tècnic al Consell de Transparència).**

Des d'un punt de vista intern, la mateixa labor i comesa d'inspecció general dels serveis exigeix el mantindre freqüents contactes i una col·laboració permanent amb aquells òrgans que mantenen competències pròpies d'inspecció i control, en particular, amb les sotssecretaries de totes les Conselleries, com a òrgans competents en la inspecció i control dels seus respectius departaments i que assumeixen competències, també i de manera específica, en matèria de transparència i qualitat dels serveis, col·laboració que, en aquest últim aspecte, s'articula a través de la Comissió Tècnica per a la Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics (COSMIQ), comissió que dona suport a la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement en la Comunitat Valenciana (CITEC) de la que en depén.



D'altra banda, el marcat caràcter horitzontal de les actuacions que desenvolupa la IGS, fan que siga així mateix necessari mantindre contactes i col·laboracions especials amb òrgans d'aquells departaments que tenen, també, aqueix caràcter horitzontal, en concret amb la Direcció General de Funció Pública de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública i amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i de les Comunicacions, òrgan aquest últim fonamental per al desenvolupament de noves aplicacions informàtiques que resulten bàsiques per a alguns dels processos clau de la IGS i per al manteniment i suport de les aplicacions corporatives que gestiona, raons totes que exigeixen mantindre relacions d'aliança i col·laboració permanents.

També cal assenyalar les relacions amb la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica i, en particular, l'Oficina de Control de conflicte d'Interessos i l'Oficina de Suport al Consell de Transparència i Accés a la Informació Pública i el Bon Govern (Oficina creada a través de la Llei 8/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, d'Incompatibilitats i Conflictes d'Interessos de Persones amb Càrrecs Públics no Electes), amb aquesta última perquè, quan en el curs de les actuacions d'investigació realitzades per part de la IGS es detecten situacions que afecten les competències de la citada oficina, se li remeten les dades conegudes per a facilitar-li l'exercici de les seues competències.

Altres òrgans amb els quals es mantenen i mantindran contactes periòdics en atenció a l'exercici de les seues competències són l'Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP) i altres centres de formació que puguen sol·licitar la nostra col·laboració per a impartir cursos de formació, i l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT) amb qui mantenim relacions permanents derivades de l'aplicació dels protocols d'assetjament laboral.

De la mateixa manera que en exercicis anteriors, els contactes i actuacions en els quals puguen plantejar-se efectives tasques de col·laboració o cooperació tindran l'abast i concreció que, en cada cas, recullen els respectius plans d'actuació que s'aproven en cada àmbit departamental.

#### **4.4 Amb l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció de la Comunitat Valenciana.**

Mitjançant la Llei 11/2016, de 28 de novembre, es va crear l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció de la Comunitat Valenciana. És en el seu article 4, lletra h) en la qual s'estableix, entre les seues finalitats i funcions, les de col·laborar amb els òrgans i els organismes de control intern i extern de l'actuació administrativa en l'establiment de criteris previs, clars i estables de control de l'acció pública. D'altra banda, en el seu article 5, s'esmenta que *“s'entén en tot cas que les funcions de l'agència ho són, sense perjudici de les quals exerceixen, d'acord amb la normativa reguladora específica, la Sindicatura de Comptes, el Síndic de Greuges, el Consell de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern, la Intervenció General de la Generalitat, la Inspecció General de Serveis, els òrgans competents en matèria d'incompatibilitats i conflictes d'interessos i els òrgans de control, supervisió i protectorat de les entitats incloses en l'àmbit d'actuació corresponent, i que actua en tot cas en col·laboració amb aquestes institucions i òrgans. L'agència aportarà tota la informació de què dispose i proporcionarà el suport necessari a la institució o òrgan que duga a terme la investigació o fiscalització corresponent”*.



En aquest sentit, està previst que en l'exercici 2020 entre en vigor un acord de col·laboració i cooperació entre l'Agència i la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, l'objecte del qual pretén establir el marc general de col·laboració en aquelles àrees d'interrelació competencial i en els assumptes d'interés mutu que competeixen a la IGS i l'Agència Antifrau. Aquest acord, amb la fórmula jurídica que procedisca, serà objecte de publicació en la pàgina web de l'Agència Antifrau i en el portal de transparència de la Generalitat (GVA Oberta), d'acord amb el que disposa l'article 9.1. c), en relació amb l'article 2, de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, i l'article 12.2 del Decret 105/2017, de 28 de juliol, del Consell, pel qual es desplega la Llei 2/2015, de 2 d'abril.

#### **4.5 Amb altres òrgans externs de la Generalitat (Síndic de Greuges i Sindicatura de Comptes).**

Derivat de l'exercici de les pròpies competències de la IGS, pot resultar igualment necessari mantindre i establir contactes amb altres òrgans externs de la Generalitat, dependents de les Corts, com són la Sindicatura de Comptes, en la seua funció del control extern econòmic i pressupostari de l'activitat financera de la Generalitat, i el Síndic de Greuges, al qual li correspon vetlar pel compliment i respecte dels drets i llibertats de les persones enfront de les Administracions públiques de la Comunitat Valenciana.

#### **4.6 Amb òrgans competents en matèria d'avaluació, qualitat i inspecció dels serveis, en l'àmbit estatal i autonòmic, i amb altres administracions públiques.**

Incloem en aquest apartat el manteniment de relacions de col·laboració i cooperació, en l'àmbit estatal i autonòmic, amb els respectius òrgans competents en matèria d'avaluació, qualitat i inspecció dels serveis i amb altres administracions públiques.

En el cas de l'Administració General de l'Estat (AGE), aquesta relació es fa efectiva amb la Direcció General de Governança Pública del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública que assumeix, entre altres, el desenvolupament i seguiment dels programes de qualitat basats en la cerca de l'excel·lència i el foment de la innovació i, en particular, la gestió i impuls dels programes de qualitat previstos en el Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en la AGE. Així mateix aquesta direcció general assumeix l'exercici de les funcions en matèria d'inspecció i millora dels serveis de la AGE i dels organismes públics vinculats o dependents d'ella.

En matèria d'avaluació i qualitat la cooperació amb la AGE i altres administracions públiques s'articula a través de la Xarxa Interadministrativa de Qualitat, fòrum de cooperació coordinat per la AGE (que desenvolupa la seua labor a través de diferents grups de treball) i en el qual s'integren representants de totes les Comunitats Autònomes, de la FEMP en representació de l'Administració Local i de ANECA en representació de les universitats.



## VI. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS OPERATIUS

### 5. PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES: DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE SALER

5.1. Desplegar i consolidar el sistema d'alertes automatitzades.

5.2. Obtenció d'un model metodològic per a l'elaboració del Mapa d'Avaluació de riscos de la Generalitat i els Plans d'Autoavaluació previstos en la llei 22/2018 (arts. 22 i 23).

5.3. Desenvolupar accions de difusió i comunicació en execució de l'estratègia de desplegament i consolidació del sistema d'alertes.

5.4. Constituir la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (Decret 66/2019, de 26 d'abril, del Consell).

### P L A I G S 6. ACTUACIONS ORDINÀRIES

#### 6.a) D'INSPECCIÓ I CONTROL

6.1. Administració Electrònica: Avaluar el grau d'utilització de les aplicacions corporatives disponibles i el procés d'atenció i prioritització de demandes i necessitats proposades per les conselleries en aqueixa matèria.

6.2. Realitzar un diagnòstic de situació i una anàlisi comparativa ("benchmarking") del sistema per a l'avaluació de l'acompliment en el personal de l'administració de la Generalitat, dirigit a proposar un model òptim d'avaluació.

6.3. Elaborar directrius que orienten a les diferents organitzacions de la Generalitat sobre el contingut i formulació de plans i programes.

6.4. Elaborar unes directrius comunes sobre els Plans de control en les subvencions per concurrència competitiva i realitzar un seguiment de la seua implementació.

6.5. Realització d'actuacions d'inspecció en col·laboració amb la Intervenció General a través de la seua Viceintervenció General de Control Financer i Auditories.

6.6. Realitzar una anàlisi del procediment de contractació en l'Administració de la Generalitat.

#### 6.b) ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA

Realització d'anàlisis organitzatives i/o avaluacions d'eficàcia i eficiència que, en aquest Pla 2020-2021, es dirigeixen a avaluar i millorar els següents processos en matèries que tenen un gran impacte social (en els àmbits d'Igualtat, Educació i Habitatge):



## VI. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS OPERATIUS

### 6.b) ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA

6.7. Anàlisi i millora del procés d'alta i renovació del títol de família nombrosa o de família monoparental.

6.8. Anàlisi i millora del procés de reconeixement del grau de dependència.

6.9. Anàlisi i millora del procés d'expedició dels títols acadèmics i professionals la gestió dels quals correspon a la Generalitat.

6.10. Anàlisi i millora del procés de reconeixement del nivell de valencià en alumnes que finalitzen l'ESO, el Batxiller i l'FP.

6.11. Anàlisi i millora del procés d'Ajudes al lloguer d'habitatge.

### P L A 7. ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES

7.1. Execució de totes les actuacions extraordinàries ordenades.

### A 8. REVISIÓ D'ACTUACIONS D'ANYS ANTERIORS

En aquest pla s'inclouen la revisió dels informes següents, tots ells derivats d'actuacions d'inspecció realitzades en 2019:

8.1. Informe de la IGS sobre l'Arxiu del Regne de València.

8.2. Informe sobre contractació en l'àmbit del sector públic Instrumental.

### I G S 9. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE DENÚNCIES (INCLOSES LES D'ASSETJAMENT LABORAL

9.1. Creació i posada en marxa d'un Canal Confidencial de denúncies (CONFIDENT-GVA) i adaptació del tràmit telemàtic actual de presentació de denúncies davant la IGS.

9.2. Integració del canal CONFIDENT-GVA en el sistema integrat de gestió i informació de la IGS (GEISER).

9.3. Tramitació i resolució de totes les denúncies presentades davant la IGS

### 10. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE QUEIXES DE SEGONA INSTÀNCIA

10.1. Tramitació i resolució de totes les queixes de segona instància presentades abans la IGS.

### 11. INSTRUCCIÓ DE PROCEDIMENTS SANCIONADORS EN MATÈRIA DE BON GOVERN

11.1. Instrucció dels procediments disciplinaris que s'ordenen.



## VI. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS OPERATIUS

### 12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS

12.1. Implantar una estratègia de gestió de qualitat en l'Administració de la Generalitat: elaboració de Mapes de Processos.

12.2. Impulsar i desenvolupar autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis.

12.3. Revisió i actualització de la Metodologia d'avaluació per a l'acreditació de la qualitat dels SSPP de la Generalitat.

12.4. Avaluar el Pla d'Atenció a la Ciutadania, Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics 2018-2019.

12.5. Avaluar el sistema de gestió de cartes de serveis de la Generalitat.

12.6. Consolidar i estendre el Sistema de Gestió de Cartes de Serveis.

12.7. Revisar i actualitzar la metodologia d'elaboració de cartes de serveis de la Generalitat.

12.8. Col·laborar en les tasques de coordinació i implantació del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI).

12.9. Elaborar l'informe d'avaluació anual del sistema de queixes, suggeriments i agraïments.

12.10. Desenvolupar de manera progressiva el sistema de reconeixement de la qualitat dels serveis (certificacions de qualitat i premis).

12.11. Coordinar la Xarxa de Qualitat de l'Administració de la Generalitat.

12.12. Extensió de bones pràctiques en la Generalitat.

P  
L  
A  
I  
G  
S

**5**

## **PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES: DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE SALER.**

La Llei 22/2018 impulsa les funcions de la Inspecció General de Serveis relatives a la prevenció i investigació d'irregularitats, incloent-hi instruments avançats per a la gestió del risc d'irregularitats basats en la col·laboració entre òrgans i l'aprofitament de dades i pràctiques que genera la mateixa administració, aprofitant les oportunitats que ofereix l'anàlisi de dades per a enriquir el procés d'avaluació del risc.

Aquest procés operatiu es materialitza mitjançant la posada en marxa del projecte SALER, l'objectiu del qual és la implantació d'un sistema d'alertes per a la prevenció d'irregularitats i males pràctiques, que d'una banda tracta d'identificar i analitzar els riscos, mitjançant la definició d'una metodologia per a l'elaboració de mapes de riscos, secundada per una comissió interdepartamental i, per una altra, la implementació d'una eina informàtica per a la detecció d'irregularitats a partir de l'anàlisi d'indicadors en aquells àmbits de risc que disposen de sistemes d'informació per a la seua gestió.

### **5.1 Desplegar i consolidar el sistema d'alertes automatitzades.**

Desplegar i consolidar el sistema d'alertes automatitzades per a la prevenció de males pràctiques en les actuacions administratives a partir de la informació existent en els sistemes de gestió dels procediments administratius, així com d'informació externa obtinguda d'altres entitats i àmbits. Per a això es desenvoluparen les següents accions:

- Integrar en el sistema d'alertes informació de gestió de contractació, a partir de la Plataforma de Contractació del Sector Públic, i del sistema corporatiu GV-contractes. Definició d'un esquema normalitzat de dades de contractació.
- Integrar en el sistema d'alertes informació de gestió de subvencions, a partir dels sistemes REDAS, SUGUS i BDNS. Definició d'un esquema normalitzat de dades de subvencions.
- Desenvolupar mecanismes d'anàlisi de relacions entre entitats incorporant bases de dades orientades a grafs. Aplicació d'anàlisi de relacions als àmbits de risc del sistema.
- Avançar en el desenvolupament de mecanismes d'identificació de conflictes d'interessos vinculats als àmbits de risc.
- Iniciar l'anàlisi de dades de nous àmbits de gestió a conseqüència de l'elaboració de mapes de riscos.
- Estudiar la viabilitat de la incorporació d'eines d'anàlisi predictiva i intel·ligència artificial, a través de la realització de projectes pilot.

### **5.2 Obtenció de un modelo metodológico para la elaboración del Mapa de Evaluación de riesgos de la Generalitat y los Planes de Autoevaluación previstos en la ley 22/2018 (Arts. 22 y 23).**

Realitzar, en execució d'un contracte de serveis ja adjudicat en 2019, l'anàlisi, disseny i desenvolupament necessari que ens permeti obtenir un model metodològic per a l'elaboració del Mapa d'Avaluació de Riscos de la Generalitat i els Plans d'Autoavaluació previstos en la Llei 22/2018 (Arts. 22 i 23). Aquest disseny inclou la construcció d'un model matemàtic que permeti determinar el



nivell teòric d'exposició al risc d'irregularitats i males pràctiques, en diferents àrees de gestió, el resultat del qual determinarà aquelles conselleries i entitats del sector públic instrumental que resulten obligades a confeccionar el Pla Individual d'Autoavaluació del Risc d'Irregularitats. En concret s'inclouen en aquest projecte, tres fases principals i successives:

- Elaboració d'un model metodològic per a la construcció del mapa d'avaluació de riscos.
- Elaboració d'una metodologia adaptada per a la realització de plans individuals d'autoavaluació de riscos.
- Realització de tres avaluacions pilot (una per àrea de gestió) per a validar la metodologia anterior.

### **5.3 Desenvolupar accions de difusió i comunicació en execució de l'estratègia de desplegament i consolidació del sistema d>alertes.**

Continuar el desenvolupament d'accions de difusió i comunicació a tota l'organització de la Generalitat, en execució de l'estratègia de desplegament i consolidació del sistema d>alertes. Aquestes accions aniran destinades a donar a conèixer tant la Llei 22/2018 com el nou procés de prevenció d'irregularitats i males pràctiques de la IGS, que es veurà reforçat pel desenvolupament de mapes de riscos i la realització de plans individuals d'autoavaluació, així com pel propi sistema informàtic d>alertes (SALER).

Realitzar accions específiques de comunicació i difusió d'aquest projecte resulta fonamental amb la finalitat d'alinejar als diferents òrgans gestors de la Generalitat amb l'estratègia de desplegament i consolidació del sistema, atés que l'èxit d'aquesta requereix la col·laboració d'aquestes unitats.

Dins de les accions de difusió es preveu la realització de jornades divulgatives en les tres províncies de la Comunitat Valenciana que seran organitzades i dirigides per la IGS.

De manera complementària, i com a instrument específic de promoció i difusió del projecte, està prevista la realització d'un contracte menor a fi de dissenyar i elaborar un concret material de difusió (vídeo promocional) des d'una concepció dinàmica i interactiva que permeta la divulgació en el portal del funcionari que s'està redissenyant.

### **5.4 Constituir la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental**

Constituir la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (d'ara en avant, CIPIMAP), la finalitat de la qual és la de promoure la coordinació i col·laboració dels diferents departaments del Consell en l'estudi i seguiment dels riscos d'irregularitats i males pràctiques en la gestió administrativa en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. Mitjançant el Decret 66/2019, de 26 d'abril, es regula la composició, organització, funcions i aspectes essencials del règim de funcionament d'aquesta comissió interdepartamental, prevista en l'article 12 de la Llei 22/2018, de 6 de novembre.





Per a un millor desenvolupament de les funcions assignades, la Comissió Interdepartamental comptarà amb el suport de la Comissió Tècnica de Coordinació, que té entre les seues funcions, la realització d'informes, estudis i propostes, tant en relació amb aquells temes sobre els quals haja sigut requerida per la mateixa Comissió Interdepartamental, com per pròpia iniciativa en matèries relacionades amb les finalitats de la CIPIMAP.

## 6 ACTUACIONS ORDINÀRIES

La planificació de les actuacions incloses com a ordinàries en aquest pla té el seu origen en l'experiència derivada de l'avaluació del pla anterior, de les propostes sorgides del coneixement de la realitat que aporten les queixes i denúncies rebudes, així com de l'anàlisi de les actuacions realitzades per altres administracions i de les propostes efectuades pels òrgans directius de la conselleria d'adscripció de la IGS.

Dividim aquestes actuacions en els dos subapartats següents:

### 6.a) ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL

Actuacions desenvolupades en exercici de la competència de la IGS que comprén essencialment la inspecció general de totes les activitats, centres i serveis dels òrgans i entitats de la Generalitat. El seu adequat exercici inclou, entre altres, les següents funcions:

- Inspeccionar el funcionament de tots els serveis i unitats dependents de la Generalitat, amb vista a comprovar que totes les seues actuacions, així com les del seu personal, es desenvolupen conformement als principis constitucionals i amb ple sotmetiment a les lleis, reglaments i altres disposicions aplicables.
- Investigar la possible existència d'irregularitats i infraccions de la legalitat vigent, proposant, en el seu cas, l'adopció de les mesures necessàries per a la correcció de quantes anomalies i deficiències puguen detectar-se, així com instar a l'òrgan competent del departament afectat la incoació d'expedients disciplinaris en aquells supòsits en què poguera concórrer responsabilitat per part del personal empleat públic al servei de la Generalitat.

En aquest pla s'inclouen, en aquest subapartat, les següents actuacions:

#### 6.1 Administració Electrònica: Avaluar el grau d'utilització de les aplicacions corporatives disponibles i el procés d'atenció i prioritització de demandes i necessitats proposades per les conselleries en aqueixa matèria.

La implantació de l'Administració Electrònica, en compliment de les exigències derivades de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, comporta la necessitat de disposar dels instruments tecnològics, que permeten realitzar els processos



definites en la política de gestió de la Generalitat, així com les comunicacions i notificacions electròniques entre les diferents Administracions Públiques i amb la ciutadania. La pròpia llei citada que ja dilatava la seua entrada en vigor, a través de la seua disposició final setena, en alguns aspectes relatius a la implantació de l'administració electrònica (registre electrònic d'apoderaments, registre electrònic, registre d'empleats públics habilitats, punt d'accés general electrònic de l'Administració i arxiu únic electrònic), va haver de ser novament posposada a un horitzó temporal que aconseguix el 2 d'octubre de 2020 (Article sisé del Reial decret llei 11/2018, de 31 d'agost), termini que, en data de hui, s'albira insuficient.

Alguns d'aqueixos instruments ja estan preparats per a la seua incorporació als processos de gestió, i en molts casos ja estan en ús, però en recents actuacions dutes a terme per la Inspecció General de Serveis s'ha detectat un significatiu nivell de desconeixement tant de les aplicacions existents com de les oportunitats que la seua incorporació suposaria per a la gestió. Al costat d'això, semblen existir problemes en l'atenció i prioritjació de les demandes informàtiques que tenen els diferents òrgans de gestió.

Per a abordar aquesta qüestió es proposa realitzar aquesta concreta actuació de la IGS que, en estreta col·laboració amb la DGTIC, anirà dirigida a:

- Avaluar, a partir del catàleg d'aplicacions existents, la utilització real que es fa de les aplicacions oferides en l'actualitat.
- Analitzar el procés que se segueix per a rebre, prioritzar i atendre, en el seu cas, les demandes d'aplicatius formulades des dels diferents departaments del Consell.

Per a la seua execució se sol·licitarà expressament de la DGTIC el suport i implicació de tots els serveis d'informàtica existents en les conselleries, la participació i la col·laboració de les quals resulta bàsica per a abordar-ho. El resultat final de l'actuació es plasmarà en un informe elaborat per la pròpia IGS en el qual, després d'analitzar l'anterior, s'identifiquen febleses i es formulen propostes concretes de millora, tot això amb la finalitat última de contribuir i ajudar a l'efectiva implantació de l'administració electrònica en la Generalitat.

## **6.2 Realitzar un diagnòstic de situació i una anàlisi comparativa (“benchmarking”) del sistema per a l'avaluació de l'acompliment en el personal de l'administració de la Generalitat, dirigit a proposar un model òptim d'avaluació.**

L'avaluació de l'acompliment, concebut com un procediment en el qual es mesura i es valora la conducta professional de l'empleat públic, el seu rendiment i els resultats obtinguts en el seu treball, és regulat per primera vegada en el nostre ordenament jurídic en l'Estatut Bàsic de l'Empleat públic, aprovat mitjançant la Llei 7/2007, de 12 d'abril (EBEP) i que constitueix la legislació estatal bàsica en matèria d'ordenació de la funció pública; després de successives modificacions, es promulga el Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat públic (TREBEP) i es manté en idèntics termes en el seu article 20.

En desenvolupament de la legislació bàsica estatal i en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, el marc normatiu, en relació amb l'avaluació de l'acompliment el constitueixen les següents normes:



- Llei 10/2010, de 9 de juny, d'ordenació i gestió de la Funció Pública Valenciana (art. 121)
- Decret 211/2018 de 23 de novembre, del Consell, pel qual es regula el sistema de carrera professional horitzontal i l'avaluació de l'acompliment, del personal funcionari de l'Administració de la Generalitat que substitueix al Decret 186/2014, de 7 de novembre que regula el sistema de carrera professional horitzontal i l'avaluació de l'acompliment del personal funcionari de carrera de l'administració de la Generalitat que ja havia sigut modificat, amb anterioritat, en 2017 (Decret 93/2017, de 14 de juliol, del Consell).
- Acord de 5 d'abril de 2019, del Consell, de ratificació de l'Acord de la taula sectorial de Funció Pública, per a la modificació del Decret 211/2018, de 23 de novembre, del Consell, pel qual es regula el sistema de carrera professional horitzontal i l'avaluació de l'acompliment, del personal funcionari de l'Administració de la Generalitat
- Finalment, tot i que no és norma específica del procediment d'avaluació de l'acompliment, convé també tindre en compte l'Ordre de 6/19, de 26 d'abril, de la Conselleria de Justícia, Administracions Públiques, Reformes Democràtiques Públiques i Llibertats Públiques, per la qual es regula el procediment electrònic per a l'accés, adaptació i progressió al sistema de carrera professional horitzontal.

El procediment per a l'avaluació de l'acompliment que es va regular en 2014 no ha tingut un efectiu desplegament i la mateixa norma que, en desenvolupament de la Llei 10/2010 va regular el sistema, ha sigut expressa i novament regulada en 2018 (derogant el Decret 211/2018 abans citat i la seua modificació posterior). Donat el temps transcorregut i el retard en la seua implementació, com a pas inicial i previ al seu desenvolupament, es proposa incorporar al Pla de la IGS 2020-2021 una actuació ordinària dirigida a realitzar un diagnòstic de situació i una anàlisi comparativa (“benchmarking”) del sistema i del procediment per a l'avaluació de l'acompliment en el personal de l'administració de la Generalitat, amb la finalitat de proposar i implantar un model òptim d'avaluació.

### **6.3 Elaborar directrius que orienten a les diferents organitzacions de la Generalitat sobre el contingut i formulació de plans i programes.**

Més enllà de ser pràctiques bàsiques de gestió existeixen disposicions legals que fan referència i exigeixen de les conselleries i dels ens del sector públic empresarial, no sols que realitzen una planificació de la seua activitat, fixen objectius i implanten sistemes de mesurament i avaluació dels seus resultats sinó que, a més, aquests plans, programes i avaluacions han de ser publicitats. Així:

- El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, en el seu article 12 (dedicat al mesurament dels plans i programes i avaluació del seu compliment i resultats), estableix que totes les conselleries, així com els ens del sector públic instrumental, implantaran amb caràcter general sistemes de mesurament de la seua activitat, mitjançant l'establiment d'indicadors, amb la finalitat d'obtenir la informació necessària per a poder coneixer en tot moment el grau de compliment dels objectius fixats en els seus plans i programes, inclosos els que corresponen al nivell de qualitat en la prestació dels serveis públics.



Així mateix, el citat article disposa que la informació relativa al compliment dels objectius dels plans i programes s'obtindrà de la realització d'avaluacions dels seus resultats, en les quals es tractarà de conèixer fins a quin punt s'estan aconseguint els objectius establits o esperats –avaluació d'eficàcia– i, fins i tot en el seu cas, a quin cost s'aconsegueixen en termes de temps, recursos humans i materials –avaluació d'eficiència–, tot això amb la finalitat de constatar que els resultats obtinguts són conseqüència de la intervenció pública.

- La Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, en el seu article 9.3.2, apartat j), i la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, en el seu article 6.2, obliguen a les administracions públiques exigint-los publicar els seus plans i programes, anuals i plurianuals, en els quals es fixen els objectius concrets, les activitats, els mitjans necessaris per a executar-los, i el temps previst per a la seua consecució. El grau de compliment en el temps previst i els resultats, hauran de ser objecte d'avaluació i publicació periòdica, amb els indicadors de mesura i valoració.

D'una anàlisi preliminar realitzada per la IGS sobre els plans i programes que apareixien publicats en el Portal de Transparència de la Generalitat (GVA Oberta) en 2019 s'ha posat de manifest que existeix, a més d'un escàs compliment de les obligacions derivades de les normes abans citades, una gran disparitat de criteris en relació amb el contingut mínim i abast que han de tindre plans, programes i avaluacions de compliment.

Amb la finalitat de corregir l'anterior i per a facilitar el compliment de les obligacions derivades d'aquestes normes, que incumbeixen a tots els departaments del Consell, s'inclou en aquest pla de la IGS, com a actuació ordinària, la d'elaborar unes directrius bàsiques comunes que, a manera de guia de bones pràctiques, orienten a les diferents organitzacions de la Generalitat sobre la formulació i contingut mínim exigible a qualsevol pla, programa i avaluació de resultats.

#### **6.4 Elaborar unes directrius comunes sobre els Plans de control en les subvencions per concurrència competitiva i realitzar un seguiment de la seua implementació.**

La IGS va realitzar una actuació dirigida a analitzar -des de l'enfocament de la gestió de riscos establert en l'ISO 31000- l'existència de determinats factors que afavoreixen l'aparició de riscos d'ineficiència en el procés de gestió de les subvencions per concurrència competitiva i aquells factors que afavoreixen l'aparició de riscos d'irregularitats i males pràctiques administratives (actuació 6.2. "Subvencions en concurrència competitiva" del Pla IGS 2018-2019).

Entre les conclusions aconseguides s'assenyalava, entre altres, que la falta d'un Pla de Control sobre la comprovació material de l'efectiva realització de l'activitat, tal com s'estableix en l'apartat tercer de l'article 169 de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'Hisenda Pública, del Sector Públic Instrumental i de Subvencions, pot suposar un risc tant d'ineficiència, si al final l'ajuda oferida no serveix per al que es va concedir, com d'irregularitat, al no disposar d'un instrument previst en una norma. D'altra banda, també es van detectar incidències en el contingut i l'avaluació d'algunes línies d'ajudes públiques que disposaven d'un Pla de Control aprovat per l'òrgan concedent de l'ajuda, però que així i tot, no reunia tots els requisits exigibles.

Als efectes de millorar el procediment de tramitació de subvencions i reduir el nivell de risc associat al



mateix i considerant l'obligació legal de disposar d'un Pla de Control de les ajudes finançades amb fons públics, es considera convenient incorporar en aquest Pla una actuació específica que inclourà dos tipus d'actuacions:

- Elaboració, per part de la IGS, d'unes recomanacions i directrius comunes destinades als òrgans concedents d'ajudes que orienten sobre l'elaboració dels Plans de Control. En elles s'incidirà en aspectes com són criteris d'aplicació, informació a detallar en els Plans, publicitat d'aquests, elaboració d'informes de resultats i periodicitat de les avaluacions.
- Transcorregut un termini raonable després de la implementació dels plans de control, la \*IGS realitzarà una actuació, per mostreig, dirigida a comprovar si aquests plans i els seus continguts s'ajusten a les directrius i recomanacions dictades, proposant, en el seu cas, les millores corresponents.

### **6.5 Actuacions d'inspecció en col·laboració amb la Intervenció General.**

Realització d'una actuació d'inspecció, en col·laboració amb la Viceintervenció General de Control Financer i Auditories, que tindrà com a origen els resultats obtinguts en els informes de control financer específic de la Intervenció General, dirigida a investigar possibles irregularitats en l'àmbit de la gestió de personal.

Aquesta actuació de la IGS es preveu abordar a partir del segon semestre de 2020 després de la finalització dels treballs d'auditoria realitzats per aquesta Viceintervenció General i tindrà l'abast que, en el seu moment i d'acord amb els resultats obtinguts, es determine. En tot cas, l'actuació de la IGS es limitarà, d'acord amb el seu àmbit competencial, al sector públic instrumental.

### **6.6 Anàlisi del procediment de contractació en l'Administració de la Generalitat**

La Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, ha introduït novetats importants en relació amb la tramitació dels contractes que es gestionen en la nostra administració.

Aquesta llei ha suposat molts avanços en alguns aspectes com per exemple en matèria de transparència i traçabilitat de l'activitat contractant, així com a facilitar l'accés als licitadors. No obstant això, encara que en el Preàmbul de la llei es fa referència al fet que amb aquesta norma "el procés de licitació ha de resultar més simple, amb la idea de reduir les càrregues administratives de tots els operadors econòmics intervinents en aquest àmbit, beneficiant així tant als licitadors, com als òrgans de contractació", no obstant això, la percepció dels gestors és ben diferent, ja que la nova regulació comporta una complexitat tècnica que, unida als reptes que planteja la introducció de l'administració electrònica, pot suposar noves traves i major retard en l'activitat contractual.

Per tot això, i amb la finalitat de conèixer i concretar aquells factors que suposen un fre o una limitació a la necessària agilitat de la contractació, per als contractes de major impacte pel seu import o pel nombre, s'ha dissenyat aquesta actuació amb els següents objectius:

- Analitzar els colls de botella i les possibles ineficiències dels diferents processos de



contractació.

- Comprovar els mètodes de treball utilitzats pels gestors.
- Proposar millores que poden ajudar a l'agilització dels procediments de contractació.

## **6.b) ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA**

Una de les funcions assignades a la IGS, és la realització d'anàlisi i diagnòstics de les organitzacions, tant en el seu conjunt, des d'una perspectiva global i integrada, com centrades en alguns dels seus elements concrets, analitzant la idoneïtat, racionalització i operativitat d'aquests, tant en relació amb l'estructura administrativa com amb els recursos i els processos, procediments i sistemes de treball.

L'existència de queixes reiterades en determinades matèries, així com l'experiència en atenció de les denúncies evidencia que, a vegades, aquestes es produeixen, bé per falta de recursos humans, o bé per ineficiències o incapacitats dels seus processos i, en general, per problemes organitzatius i de funcionament del centre directiu o de la unitat en què es desenvolupen. Addicionalment, la decisió i conveniència de realitzar aquest tipus d'anàlisi pot tindre com a origen, també, la petició realitzada per algun òrgan directiu de qualsevol departament del Consell, peticions que es fonamenten en l'existència d'aqueixos mateixos problemes abans assenyalats.

Actuar sobre aqueixos centres directius o unitats a través de realitzar anàlisis de caràcter organitzatiu o funcional, des d'una perspectiva de suport a la gestió, permet fer un diagnòstic de situació i, cosa que és més important, proposar recomanacions dirigides a millorar la qualitat dels serveis que presten.

En aquest pla 2020-2021, les anàlisis a realitzar es dirigeixen a avaluar i millorar una sèrie de processos en matèries que tenen un gran impacte social (serveis amb una gran demanda) i /o en els quals existeixen queixes derivades dels importants retards en la seua tramitació (en els àmbits d'Igualtat, Educació i Habitatge):

### **6.7 Anàlisi i millora del procés d'alta i renovació del títol de família nombrosa o de família monoparental.**

Anàlisi i millora del procés d'Alta i renovació del títol de família nombrosa o de família monoparental, títol que acredita de manera oficial la condició de família nombrosa en tot l'Estat Espanyol i permet l'accés a una sèrie de beneficis per a aquestes famílies.

### **6.8 Anàlisi i millora del procés de reconeixement del grau de dependència.**

Anàlisi i millora del procés de reconeixement del grau de dependència en atenció als retards i demores que pateix en la seua tramitació (regulat en el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions).



## **6.9 Anàlisi i millora del procés d'expedició dels títols acadèmics i professionals la gestió dels quals correspon a la Generalitat.**

Anàlisi del procediment establert en l'Ordre 85/2010, de 15 de novembre, de la Conselleria d'Educació, per la qual es regula el procediment per a l'expedició dels títols acadèmics i professionals la gestió dels quals correspon a la Generalitat, per a valorar la incorporació de millores que reduïsquen els actuals terminis d'emissió d'aquests títols, a conseqüència de les demores que s'estan produint i que han originat la presentació de queixes per part dels alumnes.

## **6.10 Anàlisi i millora del procés de reconeixement del nivell de valencià en alumnes d'ESO, Batxiller i Formació Professional.**

De conformitat amb el que es preveu en la disposició addicional segona de l'Ordre 7/2017, de 2 de març, de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per la qual es regulen els certificats oficials administratius de coneixements de valencià de la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià, el personal examinador i l'homologació i la validació d'altres títols i certificats, s'homologa amb el certificat de nivell B1 de coneixements de valencià de la JQCV haver cursat i aprovat l'assignatura de valencià en els cursos i etapes educatives següents:

1. En tots els cursos d'educació general bàsica.
2. En tots els cursos de l'educació primària i de l'educació secundària obligatòria.
3. En almenys 3 cursos entre els 3 de BUP i COU, als quals s'equiparen 3r i 4t d'ESO i 1r i 2n de batxillerat a l'efecte d'aquesta disposició.
4. En el primer grau de formació professional i en dos cursos del segon grau de formació professional.

El procediment per al reconeixement d'aquest nivell de coneixement del valencià no està regulat en la citada ordre, no obstant això la conselleria competent ha dissenyat un procediment al qual han d'acudir els milers d'estudiants que cada any podrien beneficiar-se de l'homologació. D'acord amb aquest, segons es publicita en la pàgina web de la conselleria i com ha pogut constatar la Inspecció de Serveis, l'alumnat que haja finalitzat els estudis que donen dret a l'homologació ha de sol·licitar expressament el reconeixement i adjuntar informació relativa a la seua identitat i expedient acadèmic.

Considerant l'impacte que genera l'obtenció del certificat, per l'elevat nombre de possibles alumnes beneficiaris, així com pels avantatges competitiu que en els àmbits laboral i acadèmic ofereix el fet de disposar del certificat, en una comunitat amb una llengua pròpia, aquesta actuació es dirigeix a revisar el procediment establert amb la finalitat d'analitzar les possibilitats d'implementar un sistema de reconeixement automàtic que disminuïska la càrrega de gestió actual, elimine l'obligació d'aportació d'informació que es troba en poder de l'administració i acurte els temps per a facilitar el certificat a totes les persones que reunisquen els requisits.





## 6.11 Anàlisi i millora del procés d'Ajudes al lloguer d'habitatge.

La conselleria amb competències en matèria d'habitatge, actualment la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, dins de l'estratègia que manté la Generalitat per a possibilitar l'accés i gaudi de l'habitatge per a aquelles persones que més ho necessiten, convoca anualment les ajudes corresponents al Programa d'Ajudes de Lloguer d'Habitatge.

Tal com s'esmenta en el preàmbul de l'Ordre 5/2018, de 25 de juny, de la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori, per la qual s'aproven les bases reguladores del Programa d'ajudes al lloguer d'habitatges i Programa d'ajudes al lloguer per a joves, les successives convocatòries d'ajudes de lloguer realitzades, especialment la de l'any 2017, van tindre un elevadíssima acollida entre la ciutadania, que cada vegada s'inclina més al gaudi d'un habitatge en lloguer, triplicant-se el nombre de sol·licituds des de la instauració de les ajudes. D'altra banda, les ajudes al lloguer s'han dissenyat perquè mantinguen l'equitat i arriben als qui realment les precisen sense excloure, a priori, per la seua edat o una altra circumstància, a ningú que necessite l'ajuda de l'Estat.

Atés el gran volum de persones que poden sol·licitar aquest tipus d'ajudes existeix una dificultat intrínseca en la seua gestió administrativa i en conseqüència, sorgeixen disfuncions que convé analitzar detingudament per a poder detectar aquells punts de la tramitació en els quals es pot millorar el servei prestat de tal manera que no es veja frustrada la finalitat perseguida. Amb aqueix objectiu es considera adequat per a optimitzar els recursos disponibles que es realitze una actuació per part de la IGS, especialment dirigida a simplificar i agilitar el procediment actual.

## 7 ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES D'INSPECCIÓ

A més de les actuacions ordinàries, des de la IGS també s'atenen aquelles actuacions d'inspecció i/o control no previstes en el pla anual que, pel seu interès o rellevància, es considera convenient investigar. A aquestes actuacions, que tenen sempre un caràcter sobrevingut i per tant resulten impossibles de preveure amb antelació, se'ls denomina extraordinàries i són ordenades per l'òrgan directiu competent en matèria d'inspecció general de serveis – en l'actualitat la Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública-, normalment a petició d'un altre òrgan de la Generalitat o per pròpia iniciativa.

L'àmbit d'actuació és el mateix que està previst per a totes les actuacions ordinàries d'inspecció i control, és a dir, totes les activitats, centres i serveis dels òrgans i entitats de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

## 8 REVISIÓ D'ACTUACIONS D'ANYS ANTERIORS

La realització de les diferents actuacions de control que són desenvolupades per part de la IGS, tant aquelles incloses dins del seu Pla Anual d'Actuació com la resta d'actuacions no previstes inicialment (extraordinàries i aquelles altres iniciades a conseqüència de la presentació de denúncies), tenen com a resultat l'obtenció d'informació molt valuosa i rellevant sobre disfuncions, febleses i irregularitats, tant de caràcter puntual o recurrent, que apareixen en la tramitació dels procediments realitzada per



part dels òrgans administratius de la Generalitat que són responsables de la seua gestió. De manera conseqüent, aquesta tasca de “diagnosi” a part de permetre a l'organització disposar d'una certa visió horitzontal i interna sobre el compliment normatiu, representa al mateix temps una oportunitat per a poder introduir recomanacions de millora amb la finalitat de poder aconseguir materialment una reversió de les disfuncions detectades.

La implementació real i efectiva de les mesures correctores que puguen haver estat recomanades a conseqüència de les actuacions escameses per la IGS es projecten cap al futur i sovint, en la seua concreció, intervenen circumstàncies i dificultats de diversa índole per a la seua materialització efectiva (disponibilitat mitjans personals i econòmics, complexitat de les mateixes mesures, implicació directiva, etc.) i per tant, resulta essencial poder disposar d'informació directa sobre el grau d'avanç i la situació real en la qual són dutes a terme les diferents mesures correctores recomanades. La necessitat d'aplicar les recomanacions proposades per la IGS no es basaria, per tant, en una finalitat exclusivament punitiva, sinó que, serà necessari que aquesta tasca siga entesa per tots els agents implicats com una aspiració pròpia per a obtindre una millora real i constatable en la gestió dels serveis públics i també com una eina col·laborativa, d'assessorament i orientació, per a aquells òrgans de la Generalitat finalment encarregats d'implementar-les.

Pel que respecta a les mesures de seguiment que es contenen específicament dins aquest pla biennal s'han considerat com a criteris per a la seua selecció, aquelles situacions, actuacions i procediments, que per la gravetat, extensió o repercussió de les deficiències i irregularitats observades prèviament, haurien de ser tractades amb una especial intensitat i sempre des d'una perspectiva d'eficiència en la utilització dels recursos disponibles. És per tot això que s'inclouen en el present pla les següents actuacions de seguiment respecte a actuacions ja finalitzades dins del pla biennal 2018-2019 i que van afectar els següents òrgans o matèries:

### **8.1. Informe sobre l'Arxiu del Regne de València.**

L'Arxiu del Regne de València és l'arxiu més important de la Comunitat Valenciana i un dels principals d'Espanya. Els seus fons són imprescindibles per a l'estudi dels diversos aspectes econòmics, polítics, socials i culturals de la història valenciana. Els seus orígens es remunten a l'any 1419 quan Alfons V va ordenar que els documents produïts per la Cancelleria Real, el Maestre Racional i l'Audiència Real es conservaren en l'Arxiu del Palau Real.

En l'actuació realitzada per la IGS en 2019 es van evidenciar problemes organitzatius que condicionen l'activitat de l'arxiu i, en conseqüència, es van realitzar recomanacions concretes dirigides a millorar el seu funcionament. Atés la rellevància d'aquest centre documental, s'estima convenient realitzar aquesta actuació específica de seguiment per a avaluar la situació en la qual es troba la resolució dels problemes detectats.

### **8.2. Informe sobre contractació en l'àmbit del sector públic instrumental.**

L'actuació realitzada en el seu moment, en execució del pla de la IGS 2018-2019, actuació ordinària 6.4 sobre contractació en l'àmbit del sector públic Instrumental, tenia tres finalitats:



- Comprovar que els mètodes de treball dels ens s'ajusten a la normativa en matèria de contractació i administració electrònica.
- Verificar si la informació que generen els ens del Sector Públic Instrumental en matèria de contractació pot ser reutilitzable en el sistema d'alertes.
- Revisar el procediment de subministrament d'informació a les bases de dades de registre de contractes de la Generalitat i la plataforma de contractació del sector públic de l'Estat.

Transcorregut un termini suficient des de l'emissió de l'informe definitiu d'aquesta actuació, que va concloure amb l'emissió de recomanacions rellevants, es considera necessari escometre aquesta revisió dirigida a conèixer en quina mesura s'han aplicat o no aquestes recomanacions proposades.

## **9 ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE DENÚNCIES (INCLOSES D'ASSETJAMENT LABORAL)**

### **9.1. Creació i posada en marxa d'un Canal Confidencial de denúncies (CONFIDENT-GVA) i adaptació del tràmit telemàtic actual de presentació de denúncies davant la IGS.**

Actuació dirigida a donar compliment al mandat recollit en l'article 32.3 de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, de la Generalitat, d'inspecció general de serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumenta i el seu decret de desenvolupament que, en la data de redacció d'aquest pla, està pendent d'aprovació i publicació i l'objecte de la qual és facilitar un canal telemàtic segur, confidencial i accessible per a la presentació de denúncies i alertes d'irregularitats o males pràctiques, davant la Inspecció General de Serveis, així com la detecció de riscos en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i del sector públic instrumental.

CONFIDENT-GVA serà un canal confidencial i segur per a la presentació de denúncies, o la comunicació de qualsevol irregularitat observada en el funcionament de l'administració, ja siga realitzada amb identificació del denunciador, o bé siga presentada de manera anònima.

La IGS garanteix la confidencialitat de totes les denúncies presentades, establint i aquest és l'objectiu d'aquesta actuació, a més del tràmit telemàtic de presentació de denúncies davant la IGS, una bústia que permeti la presentació de denúncies anònimes, de manera que es pugui mantindre una comunicació posterior amb el denunciador a través d'un sistema de claus que garantisca el seu anonimat. Addicionalment, es procedirà a adaptar el tràmit telemàtic actual de denúncies davant la IGS per a incorporar-lo a aquest nou canal de presentació i registre de tota mena de denúncies.

### **9.2 Integració del canal CONFIDENT-GVA en el sistema de gestió de la IGS (GEISER).**

Després de l'execució de l'actuació anterior, a partir de la informació que genere el canal CONFIDENT-GVA i en funció del volum d'alertes que finalment donen origen a actuacions inspectores, es valorarà l'oportunitat d'integrar aquest canal en el sistema de gestió de la IGS, per a automatitzar l'obertura d'expedients, i en aquest cas es realitzarà la corresponent anàlisi funcional perquè, amb posterioritat, la DGTIC incorpore els processos d'integració en aquest sistema de gestió (GEISER).



### 9.3 Tramitació i resolució de denúncies.

Una de les funcions essencials de la IGS és la d'investigar les denúncies que presente la ciutadania i/o els empleats públics en les quals es pose de manifest possibles irregularitats o infraccions a la legalitat, comeses pels òrgans de l'administració de la GV i el seu sector públic instrumental incloses en l'àmbit d'aplicació de la Llei 22/2018 de 6 de novembre, de la Generalitat, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d>alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, així com les denúncies per assetjament laboral presentades pel personal, independentment de la seua vinculació i règim jurídic.

En tots dos casos, l'actuació de la IGS té com a finalitat atendre i tramitar les denúncies presentades, investigar els fets denunciats, les seues causes i conseqüències, i elaborar un informe de valoració del resultat de la investigació que continga les oportunes recomanacions per a corregir les anomalies o irregularitats, fins i tot, si escau, deduir les responsabilitats disciplinàries al fet que pertocara. En les denúncies per assetjament laboral (assetjament psicològic, assetjament sexual o per raons de sexe) en les quals es detecten indicis racionals de qualsevol mena d'assetjament tipificat penalment, es comunicarà de manera immediata a la fiscalia.

En la investigació i tramitació d'aquestes denúncies s'apliquen els següents protocols d'actuació:

- Protocol pel qual s'estableixen criteris relatius a la iniciació i tramitació de processos d'investigació desenvolupats per la IGS, aprovat per Resolució, de 12 de novembre de 2015, del llavors conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació (DOGV núm. 7660, de 18 de novembre de 2015).
- Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat aprovat per Resolució conjunta de 18 de gener de 2018, de la Direcció General de Funció Pública i de la Direcció de l'INVASSAT (DOGV núm. 8223, de 30 de gener de 2018).

## 10 ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE QUEIXES DE SEGONA INSTÀNCIA

El Decret 41/2016, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, regula les queixes i els suggeriments que la ciutadania pot presentar en aquest àmbit per l'inadequat funcionament dels òrgans de l'administració i dels serveis que es presten. La citada norma exigeix que en el termini d'un mes, des de la presentació de la queixa, l'òrgan competent ha de contestar a la persona interessada, de manera que cap queixa pot quedar sense resposta.

A la vegada aqueixa mateixa norma ofereix a la persona interessada (Article 38.2) formular nova queixa davant l'òrgan que ostente la competència d'inspecció general dels serveis quan s'incomplisca el deure de resposta anterior. En exercici d'aquesta competència la Inspecció de Serveis ha d'atendre i tramitar totes les queixes que es presenten per incompliment del deure de resposta de les queixes presentades prèviament a qualsevol dels òrgans inclosos en l'àmbit d'aplicació del Decret 41/2016 amb la finalitat que totes obtinguen la deguda resposta.



## 11 INSTRUCCIÓ DE PROCEDIMENTS SANCIONADORS EN MATÈRIA DE BON GOVERN

La Llei 2/ 2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, en establir les competències sancionadores en matèria de bon govern, en el seu article 38, disposa que en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, les seues entitats autònomes i entitats de dret públic, la instrucció dels corresponents procediments sancionadors correspondrà al centre directiu que tinga atribuïda la competència d'inspecció general dels serveis.

En els mateixos termes s'expressa el Decret 56/2016, del Consell, de 6 de maig, pel qual s'aprova el Codi de Bon Govern de la Generalitat. Aquesta norma és la que determina les normes de conducta que són exigibles als qui s'estableix en el seu àmbit d'aplicació, que a efecte d'aquest pla se circumscriu de manera general als alts càrrecs i càrrecs directius de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

Encara que en exercicis anteriors i fins a la data d'elaboració d'aquest pla no s'ha ordenat la incoació de cap expedient sancionador, fem constar aquesta activitat en el pla per si finalment l'òrgan competent ordena la incoació d'algun expedient, la instrucció del qual correspondria realitzar a la IGS.

## 12 ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS

Tal com s'anticipava en la presentació d'aquest pla, la nova estructura orgànica de la Presidència i les conselleries de la Generalitat, aprovada pel Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, adscriu la competència d'inspecció general de serveis a la conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública a través de la Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública, òrgan directiu de la Secretaria Autonòmica de Justícia i Administració Pública que "exerceix les funcions establides en l'article 70 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, i les altres previstes en l'ordenament jurídic, en matèria d'inspecció general de serveis, simplificació administrativa, planificació i innovació per a la implementació de noves tècniques d'organització i instruments de treball tendents a la millora de l'eficiència i eficàcia de l'Administració Pública, així com el desenvolupament i aplicació de les diferents eines d'impuls, difusió i gestió del coneixement en l'àmbit de l'Administració".

Correspon per tant a aquesta nova direcció general, a més de les pròpies en matèria d'inspecció general de serveis, l'exercici de les competències de millora de qualitat dels serveis públics que assumeix la IGS i que es concreten, per al bienni 2020-2021, en les actuacions que a continuació es relacionen.

Amb independència d'aquestes actuacions concretes, de manera genèrica les actuacions de la IGS estaran orientades a **proposar plans de millora** que donen resposta als problemes que puguen detectar-se i sobre els quals es podrà realitzar un seguiment específic.



### **12.1 Implantar una estratègia de gestió de qualitat en l'Administració de la Generalitat: elaboració de Mapes de Processos.**

Actuació dirigida a promoure i implantar una cultura de gestió de qualitat en òrgans directius de la Generalitat (amb rang de direcció general) a través d'identificar i classificar tots els seus processos, assenyalar aquells que, d'acord amb la seua missió i visió, es consideren claus i seleccionar un mínim de processos que es consideren crítics i/o rellevants per a la seua millora.

Com a producte final s'oferirà un mapa de processos de cada òrgan directiu que ha de ser la base per a poder, a curt i mitjà termini, identificar millores i implantar una gestió per processos. El mapa de processos tindrà un caràcter dinàmic per a permetre la seua evolució i adaptació als canvis alhora que correlacionarà els codis del Directori Comú d'Unitats Orgàniques i Oficines de la Generalitat (DIR 3) amb els del Sistema d'Informació Administrativa (SIA) de tràmits i procediments.

Es pretén aconseguir en dos anys, en coincidència amb el període de vigència del pla, el nombre més gran possible de direccions generals de l'Administració de la Generalitat, xifra que en aquest moment resulta impossible de preveure i que tindrà una efectiva concreció en el moment en què es conega la disponibilitat d'aquests òrgans per a ser inclosos en aquesta actuació (la seua proactivitat) i es redacten els plecs tècnics del contracte de serveis que li donarà suport.

### **12.2 Impulsar i desenvolupar autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis.**

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, preveu i dedica el capítol II de manera fonamental a les avaluacions de qualitat, la seua definició i tipus, metodologia, finalitats i règim dels projectes de millora subsegüents als processos d'avaluació. Referent a això, es manté la invocació del model EFQM d'Excel·lència com a referent metodològic generalitzat per a dur a terme les autoavaluacions i avaluacions, sense perjudici de preveure la possibilitat excepcional, per raons de millor adaptació a les especificitats d'algunes organitzacions o serveis, d'incorporació d'altres models o patrons de referència metodològica.

En compliment i desenvolupament del decret anterior es proposa impulsar i desenvolupar autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis, amb la finalitat que els òrgans directius avaluats puguen detectar els seus punts forts i els seus punts febles i puguen posar en marxa plans de millora que esmenen les principals deficiències detectades. L'objectiu final del pla, en aquesta matèria, és desenvolupar 18 autoavaluacions de qualitat d'òrgans directius de la Generalitat, amb rang mínim de direcció general i/o subdirecció i derivat de cada autoavaluació posar en marxa un mínim de 2 projectes de millora.

La metodologia a seguir és la pròpia de la Generalitat (Metodologia d'Avaluació per a l'Accreditació de la Qualitat dels Serveis Públics) i està suportada en la plataforma informàtica denominada SIGCAP (Sistema de Gestió de Qualitat d'Administració Pública), aplicació que permetrà la realització d'autoavaluacions de qualitat d'aquells òrgans directius seleccionats en els diferents departaments de la Generalitat. Les autoavaluacions aportaran a les organitzacions autoevaluades, a través d'un informe, un diagnòstic de situació que identifique els seus punts forts i les seues àrees de millora, atorgant-los una puntuació de referència.



A partir de les autoavaluacions realitzades, incloent-hi les realitzades en execució del pla anterior 2018-2019, i seleccionant aquelles que demostren un major nivell d'excel·lència, es realitzarà, sota la direcció de la IGS i amb suport extern, una contrastació que permetrà validar i/o corregir, si escau, la seua inicial autoavaluació, transformant-la en un informe d'avaluació de qualitat que servirà com a referència per a la seua acreditació i certificació posterior.

### **12.3 Revisió i actualització de la metodologia d'avaluació per a l'acreditació de la qualitat dels SSPP de la Generalitat.**

La Metodologia d'avaluació per a l'acreditació de la qualitat dels SSPP de la Generalitat, aprovada en el seu moment, va utilitzar com a marc de referència el Model EFQM, model que recentment ha sigut objecte de revisió i actualització i que serà aplicable a partir d'aquest any 2020.

Amb la finalitat d'adaptar-nos a aqueix nou model s'inclou en aquest pla la revisió i actualització d'aquesta metodologia d'avaluació i de l'aplicació informàtica SIGCAP que li dóna suport. Es tracta d'adaptar, amb suport d'una consultoria externa, el qüestionari d'avaluació SIGCAP (aplicació informàtica de la Generalitat) a les noves aportacions del nou Model EFQM-2020 i realitzar les millores necessàries detectades després de la pràctica de les autoavaluacions realitzades en execució del pla de la \*GS 2018-2019 anterior.

El suport de consultoria es prestarà a través de l'adjudicació d'un contracte menor que tindrà per objecte la revisió i actualització de la metodologia citada i, addicionalment, l'edició i publicació en suport digital d'aquesta metodologia per a la seua difusió i divulgació.

### **12.4 Avaluar el Pla d'Atenció a la Ciutadania, Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics 2018-2019.**

Actuació dirigida a complir amb la previsió continguda en el Pla d'Atenció a la Ciutadania, Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics 2018-2019, pla que va ser aprovat en el seu moment per Resolució del llavors conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació amb data 15 de gener de 2018, que establia que la seua avaluació final fóra realitzada per la IGS.

### **12.5 Avaluar el sistema de gestió de cartes de serveis de la Generalitat.**

Les Cartes de serveis es defineixen en el capítol III del ja citat Decret 41/2016 de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental com a "documents per mitjà dels quals les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública" configurant-se aquestes cartes, per la seua mateixa condició d'instrument de millora, en un sistema propi de gestió la informació de la qual s'administra i gestiona, de manera centralitzada, a través d'una aplicació informàtica corporativa única.





Aquesta norma preveu (en el seu article 19) que, basant-se en els informes anuals de control i seguiment del grau de compliment dels compromisos de qualitat explicitats en les respectives cartes de serveis vigents (informes que han de ser elaborats pels responsables directius dels òrgans de qui depenen aquestes cartes), l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics de la Generalitat realitzarà, cada tres anys, una avaluació externa extraordinària del sistema de gestió de les cartes de serveis en vigor, avaluació que s'inclou per primera vegada en aquest pla i que realitzarà la Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública a través de la seua IGS.

En conseqüència s'inclou en aquest apartat, com a actuació específica, realitzar el primer informe d'avaluació del sistema de gestió de les cartes de serveis en vigor, en compliment d'aquesta previsió.

## **12.6 Consolidar i estendre el sistema de gestió de cartes de serveis.**

L'any 2016, en compliment de la previsió continguda en l'article 15.2 del Decret 41/2016 anteriorment citat, la \*IGS va elaborar un mapa de Cartes de Serveis de la Generalitat Valenciana, instrument d'orientació estratègica per a la implantació de Cartes de serveis. Després de la seua aprovació per la llavors conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació mitjançant la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC), el mapa va ser publicat l'any 2017 i, a continuació, es va presentar i va aprovar un pla d'extensió de Cartes de serveis amb un període de vigència de dos anys (2017 i 2018), pla que va ser revisat i ampliat en 2019.

Continuant amb l'estratègia anterior, es proposa per a aquest nou pla 2020-2021 continuar, amb suport d'una consultoria externa, el procés de consolidació i extensió del Sistema de Gestió de Cartes de Serveis i per a ells es preveu realitzar les següents accions:

- Impulsar la tramitació d'aquelles cartes de serveis noves i/o revisades incloses en el pla anterior 2017-2019 i que van quedar pendents d'aprovació.
- Revisar les cartes de serveis vigents d'acord amb la previsió normativa continguda en la norma citada (article 19.2, que estableix la remissió d'un informe anual valoratiu i article 20, que estableix una revisió mínima cada 4 anys).
- Elaborar 18 noves cartes de serveis (9 per any), prioritzant com a àmbits preferents d'intervenció aquells serveis prestats pel sector públic instrumental.
- Promoure accions de difusió, internes i externes, dirigides a donar a conèixer els compromisos de qualitat que la Generalitat ofereix a la ciutadania.

## **12.7 Revisar i actualitzar la metodologia d'elaboració de cartes de serveis de la Generalitat.**

L'elaboració de Cartes de Serveis en la Generalitat utilitza una metodologia pròpia que va ser elaborada l'any 2010. Donat el temps transcorregut des de la seua aprovació i la necessitat de



plantejar algunes millores fruit de l'experiència acumulada derivada de la seua utilització s'inclou com a actuació específica, en aquest pla, la revisió i actualització d'aquesta metodologia.

## **12.8 Col·laborar en les tasques de coordinació i implantació del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI).**

La implantació i utilització en l'Administració valenciana del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) permet, en aquells àmbits legislatius en els quals s'utilitza, agilitar de manera notable l'intercanvi d'informació amb autoritats administratives de tots els països de la UE, en particular i en el nostre àmbit, facilitant amb això la lliure prestació de serveis per professionals i empreses i el reconeixement mutu de qualificacions, per tal de facilitar i fer efectiu el dret a la lliure circulació de persones a la UE.

La coordinació autonòmica del Sistema IMI, que dirigeix i impulsa la seua implantació i extensió en l'àmbit de l'Administració pública valenciana, respon a un mandat legal que, en l'àmbit de la Generalitat, assigna aquesta competència, després de l'aprovació del Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat, a la Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública, competència les funcions de la qual ha vingut desenvolupant i continua assumint, en l'actualitat, la IGS. El seu exercici es realitza a través d'una eina específica (aplicació Web) que la Comissió Europea posa a la disposició de les autoritats públiques dels estats membres de la UE, dirigida a facilitar la cooperació administrativa entre les autoritats competents d'aquests estats o entre aquestes i la mateixa Comissió, en relació amb diferents àmbits vinculats al mercat interior. Permet una comunicació segura, ràpida i efectiva malgrat les barreres que suposen les diferents llengües i les diferències entre les estructures administratives dels estats membres.

L'àmbit d'actuació comprén tota l'Administració pública valenciana, autonòmica i local, que es veja afectada, en l'exercici de les seues competències, per aquells àmbits legislatius que ja operen amb aquest sistema en l'actualitat o aquells que la Comissió Europea decidisca incloure en el futur.

Conseqüentment amb l'anterior es manté en aquest pla, en exercici de la competència de Coordinació Autonòmica que s'ostenta, la col·laboració en l'exercici de les labors de coordinació i implantació del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) actuant en el nostre àmbit com a interlocutor principal de la Coordinació Nacional del Sistema IMI i desenvolupant les següents funcions o tasques: atendre i tramitar les sol·licituds d'informació rebudes, donar ajuda i suport tècnic a totes les autoritats de la Comunitat Valenciana registrades en el sistema i als seus usuaris/as, identificar i registrar noves autoritats i usuaris/as si s'escau, mantindre actualitzada la informació registrada de totes les autoritats donades d'alta, efectuar un monitoratge i vigilància dels intercanvis d'informació realitzats a través de l'aplicació informàtica de suport i desenvolupar accions formatives dirigides a explicar l'abast i maneig de l'aplicació corresponent.



### **12.9 Elaborar l'informe d'avaluació anual del sistema de queixes, suggeriments i agraïments.**

Elaborar l'informe d'avaluació anual previst en la norma reguladora (article 39.5 del Decret 41/2016 de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental), dirigit a comprovar el compliment del tracte d'atenció donat a la ciutadania, les millores que s'han introduït per les queixes rebudes i aquelles que es continuen produint per no atendre aquestes queixes, així com les seues causes.

De l'examen conjunt de la informació estadística i analítica de totes les queixes i suggeriments, s'extrauran les conclusions oportunes amb la finalitat de dissenyar accions de millora de la qualitat globals.

### **12.10 Implantar un sistema d'acreditacions de qualitat en organitzacions de la Generalitat prèviament avaluades.**

En el capítol IV del Decret 41/2016 ja esmentat, es regulen els sistemes de reconeixement que en matèria de qualitat es volen implantar a la Comunitat Valenciana. En aquest capítol s'aborden, tal com es detalla en el preàmbul del citat decret, dos aspectes també primordials de qualsevol sistema de gestió de qualitat, com són, les certificacions o acreditacions de qualitat, destinades a oferir un reconeixement contrastat a un determinat nivell d'excel·lència o qualitat aconseguit per una organització i la posada en marxa de premis a l'excel·lència o millors pràctiques i, addicionalment, altres instruments complementaris de reconeixement, motivació o implicació en aquest cas de les persones que han participat de manera rellevant en els processos de millora de la qualitat dels serveis prestats a la ciutadania.

Amb aqueixa finalitat s'inclou aquesta actuació en el pla que va dirigida a implantar un sistema d'acreditacions de qualitat en organitzacions de la Generalitat prèviament avaluades, actuació desenvolupada a partir que s'aprove la corresponent norma reguladora del sistema de reconeixements (Vegeu acció 3.3). Quan estiga en marxa aquest sistema d'acreditació, aquelles direccions generals amb un major nivell de qualitat o que hagen posat en marxa millores importants, rebran un distintiu de qualitat de la Generalitat (segells de bronze, plata i or).

Addicionalment, en funció del grau d'implantació i desenvolupament del procediment d'obtenció i concessió de certificacions, es valorarà la realització o no d'efectuar una convocatòria de premis a la qualitat.

### **12.11 Coordinar la Xarxa de Qualitat de l'Administració de la Generalitat.**

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, estableix i identifica, en el seu article 40, amb la denominació de Xarxa de Qualitat, al conjunt d'òrgans, llocs de treball o grups de persones que, dins de la Generalitat, són responsables d'impulsar, secundar i coordinar la implantació i desenvolupament de sistemes de gestió de qualitat i pràctiques de millora contínua.



El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, estableix i identifica, en el seu article 40, amb la denominació de Xarxa de Qualitat, al conjunt d'òrgans, llocs de treball o grups de persones que, dins de la Generalitat, són responsables d'impulsar, secundar i coordinar la implantació i desenvolupament de sistemes de gestió de qualitat i pràctiques de millora contínua.

Aquesta xarxa de qualitat, es distribueix organitzativament (article 42) en tres nivells, el primer dels quals denominat "central" és assumit, després de l'aprovació de la nova estructura de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat mitjançant el Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, per la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública a través de la seua Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública; el segon nivell, denominat "departamental" està representat i integrat pels titulars de les sotssecretaries de cadascuna de les conselleries, així com els òrgans equivalents en el cas del sector públic instrumental, tant de manera directa com a través de la seua participació en la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement en la Comunitat Valenciana (CITEC), en els termes que s'estableixen en la seua norma de creació (Decret 112/2008, de 25 de juliol, del Consell, pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per a la Modernització, Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement en la Comunitat Valenciana). Finalment, el tercer nivell, denominat "operatiu", ho formen els equips de millora, de qualsevol classe i composició, que constituïran el sistema de participació, en els diferents àmbits administratius, en la millora de la gestió dels serveis públics.

La nova estructura de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat abans comentada ha motivat que, sense estar inclosa en el Pla normatiu de l'Administració de la Generalitat per a 2019, s'haja elaborat des de la IGS i amb urgència el corresponent projecte normatiu, que està actualment en tramitació, dirigit a crear i regular la composició, organització i funcions d'una nova Comissió Interdepartamental per a la Modernització de l'Administració Pública (CIMAP), que substituint a la CITEC abans citada, s'encarregarà de coordinar, impulsar i supervisar el disseny i desenvolupament de la política de la Generalitat en matèria de modernització, gestió del coneixement i qualitat dels serveis públics, comissió que es recolzarà tècnicament en una Comissió Tècnica per a la Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics (COSMIQ), que tindrà caràcter permanent i serà presidida per la persona titular de la Subdirecció General d'Inspecció de Serveis i Millora de la Qualitat.

Les remissions a la CITEC i la seua Comissió Tècnica realitzades en l'article 42.2 del citat decret, pel qual es determina el nivell departamental de la Xarxa de Qualitat, així com en la Disposició Addicional quarta que regula la tramitació dels programes d'avaluacions de qualitat i cartes de serveis, s'entendran referides a la nova CIMAP i a la COSMIQ, regulades en aquesta nova normativa de pròxima publicació.

Derivat de l'anterior s'inclou en aquest pla de la IGS 2020-2021, assumir la coordinació de la Xarxa de Qualitat posant en marxa, després de la publicació del seu decret de creació, la nova CIMAP que li servirà de suport.

## **12.12 Extensió de bones pràctiques en la Generalitat.**

Actuació dirigida a estendre en l'Administració de la Generalitat el que es consideren són bones pràctiques o experiències d'èxit, línia d'actuació que la IGS vol promoure a través d'aquest pla, i en el



futur, com un apartat clau en el desenvolupament del procés de millora de la qualitat dels serveis públics que es persegueix, després de la seua adscripció a la nova Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració.

En aquest pla es proposa, com a experiència pilot, estendre i adaptar el Manual d'acollida per al personal de nova incorporació implantat en la pròpia IGS a un departament del Consell, en aquest cas a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública i això com a pas previ per a generalitzar, si s'escau i en un futur, l'ús d'aquest instrument bàsic de gestió de personal a la resta de departaments del Consell.

Correspon a la sotssecretaria de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, en exercici de les competències atribuïdes per l'article 69 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de Govern Valencià, l'exercici de la prefectura de tot el seu personal. Es proposa per això que, amb suport i sota la coordinació de la IGS, des d'aqueixa sotssecretaria, a través de la seua secretaria general administrativa i del servei o serveis que exercisquen les funcions de gestió de personal i les de millora i modernització dels seus procediments i serveis, es promoguen les adaptacions pertinents del Manual d'Acollida de la IGS, que s'utilitzarà de model, i es dissenye un específic Manual d'acollida per al personal que accedisca a prestar els seus serveis en qualsevol òrgan directiu d'aquesta conselleria. En desenvolupament d'aquest projecte de disseny i implantació del Manual d'acollida de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, s'involucran tots els òrgans directius del departament, que participaran aportant la concreta informació específica que els afecte i se'ls sol·licite.



## VII. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS DE SUPORT

### 13. ATENCIÓ I FORMACIÓ DEL PERSONAL DE LA IGS

13.1. Revisió i actualització anual del Pla d'Acollida de la IGS.

13.2. Pla de Formació de la Inspecció.

### 14. GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ

14.1. Registre, arxiu, control i seguretat d'expedients.

14.2. Gestió, revisió i actualització dels continguts sobre la IGS en la Pàgina Web de la Conselleria d'adscripció i organització del servidor intern.

### 15. ASSUMPTES GENERALS

15.1. Suport administratiu a la IGS.

15.2. Suport tècnic a la IGS en relació amb els contractes que es promoguen en desenvolupament de les actuacions del Pla.

15.3. Elaboració i tramitació de convenis i protocols.

15.4. Elaboració de pressupostos, seguiment i control de la seua execució. Gestió de Caixa Fixa.

### 16. JORNADES I ESDEVENIMENTS

16.1. Organitzar i celebrar una Jornada/Conferència o trobada de les inspeccions generals de serveis de les diferents administracions públiques espanyoles dirigida a compartir experiències innovadores i coneixement en matèria de sistemes de prevenció i lluita contra les irregularitats i males pràctiques administratives.

16.2. Organitzar una trobada amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals (INVASSAT), les inspeccions sectorials de sanitat, educació i serveis socials i les Unitats de Resolució de Conflictes (URCs) per a establir pautes de coordinació i col·laboració en l'atenció a denúncies per assetjament laboral.



## 13 ATENCIÓ I FORMACIÓ DEL PERSONAL DE LA IGS

Es planteja aquesta actuació en resposta a la necessitat bàsica d'impartir formació especialitzada als inspectors de serveis i al personal de suport a la Inspecció per a poder garantir un adequat acompliment de les seues funcions. En aquest sentit, l'apartat segon de l'article 6 de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d>alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental estableix que “[...] *el personal inspector de serveis, amb la finalitat de contribuir a millorar la qualitat dels serveis públics a través de la seua participació en les activitats formatives, haurà d'assistir a les activitats específicament programades, amb la finalitat d'adquirir els coneixements, habilitats o destreses adequats per al compliment de les funcions pròpies de l'actuació inspectora i per a la implementació i gestió del sistema d>alertes. En aquestes activitats podrà participar també el personal inspector designat temporalment amb caràcter extraordinari. Les activitats formatives hauran de ser avaluades i actualitzades periòdicament*”.

D'altra banda, respecte al personal de nova incorporació, es mantindrà actualitzat un pla d'acollida, integració i formació que, mitjançant l'elaboració d'un manual d'acollida i la definició d'un “itinerari formatiu” permeta la ràpida integració d'aquest personal, no sols inspector, oferint-li tota la informació bàsica necessària per a l'inici de la seua activitat, tant des del punt de vista organitzatiu com normatiu, i determine quina formació ha de rebre qualsevol inspector per a exercir eficaçment la seua comesa.

### 13.1 Revisió i actualització anual del Pla d'Acollida de la IGS.

L'objectiu del pla d'acollida és facilitar la incorporació de nou personal a la IGS, mitjançant l'elaboració d'un pla (manual) que incloga tota aquella informació que aquest personal ha de conèixer per a l'acompliment de les seues funcions.

Aquest pla haurà de ser actualitzat amb periodicitat anual i, en qualsevol cas, abans de produir-se la incorporació de nou personal, amb l'objectiu que dispose de la informació adequada que es refereix a l'organització i a la normativa vigent en el moment.

El pla contindrà, entre altres, informació relativa a l'estructura organitzativa de la inspecció i la seua situació dins de l'organigrama de la conselleria, la seua missió, visió i valors, el mapa de processos, les funcions assignades i els tipus d'actuacions inspectores, així com els seus procediments i protocols d'actuació específics. La cultura de la Qualitat Total planteja la necessitat d'una avaluació d'aquest pla que es realitzarà basant-se en la informació facilitada per personal de recent incorporació a la IGS mitjançant l'emplenament d'un qüestionari d'avaluació.

### 13.2 Pla de Formació de la Inspecció.

Per a la definició del pla de formació de la inspecció, es realitzarà una anàlisi de necessitats i s'elaborarà un índex temàtic de totes aquelles matèries que es consideren d'interés, des de diversos punts de vista (jurídic, economicofinancer, tecnològic, organitzatiu, etc.), i es revisaran els cursos





existents en el pla de formació de l'IVAP, elaborant-se, si escau, una proposta de nous cursos a incorporar a aquest pla.

L'anterior servirà de base per a organitzar i impartir, amb periodicitat anual i en compliment de l'article 6 de la Llei 22/2018 d'inspecció general de serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, un curs específic de formació al qual obligatòriament haurà d'assistir tot el personal inspector amb la finalitat d'adquirir i mantindre actualitzats els coneixements, habilitats o destreses adequats per a l'acompliment de les funcions pròpies. Aquest curs s'inclourà i oferirà, en cada exercici, com a activitat docent dins del pla de formació continuada de l'IVAP.

Amb independència que durant l'execució del present Pla d'Actuació es concreten les àrees i matèries sobre les quals haurà d'incidir-se per a la consecució dels objectius formatius de la IGS, resulta convenient esmentar, a títol d'exemple, l'existència de determinades línies formatives que han sigut abordades en exercicis anteriors:

- Sobre els diferents tipus de responsabilitats de l'empleat públic (disciplinària, comptable, penal).
- Protecció de dades de caràcter personal en l'exercici de funcions de control intern
- Protecció del dret a l'honor i a la intimitat en les actuacions de control intern
- Avaluació de riscos.
- Règim jurídic del Sector Públic Instrumental.
- Possibles casos d'assetjament laboral i intervenció a nivell d'organització i del cas particular.

## 14 GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ

### 14.1 Registre, arxiu, control i seguretat d'expedients.

El desenvolupament de les tecnologies de la informació i comunicació ha afectat la forma i contingut de les relacions de l'Administració amb els ciutadans i les empreses. La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, suposen un fort impuls a la digitalització de les Administracions públiques espanyoles i estableixen diverses obligacions entorn de l'administració electrònica que propicien una major eficàcia, innovació i modernització.

És per això, que la IGS ha de comptar amb un adequat sistema de gestió d'expedients que permeti incorporar totes les funcionalitats que ens exigeix l'Administració electrònica en aquelles matèries que són de la seua competència. Dissenyar aquest sistema de gestió implica la revisió i, si escau, simplificació administrativa dels processos que realitza la IGS, per a la seua adaptació a la gestió d'expedients i documents administratius electrònics.



Per a completar aquestes tasques, el sistema de gestió de la IGS es recolzarà en les eines tecnològiques corporatives de la Generalitat en matèria de registre i arxiu, establint a través de les sèries documentals i els manuals de procediment, les instruccions i requeriments necessaris per a l'adequada gestió dels expedients electrònics.

#### **14.2 Gestió, revisió i actualització dels continguts sobre la IGS en la Pàgina Web de la Conselleria d'adscripció i organització del servidor intern.**

Actuació iniciada en l'exercici 2019. En tractar-se d'un procés d'execució contínua, es continuarà treballant en la web de la conselleria amb l'objectiu de mantindre permanentment actualitzada la informació publicada, tal com estableix la normativa vigent.

Així mateix, es continuarà treballant en les carpetes d'arxiu de la IGS, garantint les adequades mesures de seguretat i control de documents.

### **15 ASSUMPTES GENERALS**

#### **15.1 Suport administratiu a la IGS.**

El suport administratiu pretén assegurar el bon funcionament de determinades activitats, com ara gestionar les comunicacions entrants i sortints a través del registre departamental i del correu ordinari; arxivar, organitzar, guardar i revisar expedients i documents; sol·licitar subministraments i acordar el manteniment o reparació dels equips d'oficina, organitzar reunions i encarregar-se de la logística, mantindre actualitzades les bases de dades o arxius informàtics, etc.

#### **15.2 Suport tècnic a la IGS en relació amb els contractes que es promoguen en desenvolupament de les actuacions del Pla.**

Suport tècnic a la IGS en matèria de contractació en totes les seues fases, des de la planificació a la seua execució, i que comprén l'elaboració de la documentació administrativa necessària per a realitzar els contractes en resposta als requeriments definits pels/as propietaris/as dels processos respectius, així com l'assistència i seguiment de la seua tramitació i la relació amb les diferents unitats de la conselleria relacionades amb la gestió dels contractes proposats.

Durant la vigència del Pla, s'ha previst, inicialment amb l'abast i quantia assenyalada en l'apartat VIII del Pla (recursos assignats, aprovació, difusió i avaluació del Pla), la tramitació i execució dels següents contractes:

- Un contracte menor per a la difusió del Sistema d'Alertes i de la Llei 22/2018.
- Un contracte menor per a la revisió i actualització de la Metodologia d'Avaluacions de qualitat, per a la seua adaptació al model EFQM 2020.



- Un contracte menor que tindria per objecte la implementació pràctica d'eines concretes de millora de la qualitat (per a la pràctica d'avaluacions externes de qualitat i per al suport a l'elaboració i/o revisió de cartes de serveis).
- Un contracte major dirigit a implantar, de forma generalitzada una estratègia de qualitat per a la Generalitat a través de l'elaboració de Mapes de Processos.

A més de l'anterior, el suport tècnic en la fase d'execució es realitzarà també en relació amb el vigent contracte de serveis CNMY19/12110/001, el termini d'execució del qual finalitza el 17 de novembre de 2020 i que té per objecte l'anàlisi, disseny i desenvolupament necessari que permeta obtenir un model metodològic per a l'elaboració del mapa d'avaluació de riscos de la Generalitat, amb la definició del model matemàtic teòric d'exposició al risc d'irregularitats i males pràctiques, així com el model dels plans d'autoavaluacions de riscos, que serveix de suport a l'actuació operativa 5.2.

### **15.3 Elaboració i tramitació de convenis i protocols.**

En suport del desenvolupament del projecte SALER (vegeu apartat 5), d'una banda, i amb la finalitat de normalitzar i protocol·litzar les relacions que la IGS manté amb l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció de la Comunitat Valenciana (vegeu apartat 4.4) per un altre, s'inclouen en aquest apartat les següents accions:

- Culminar la tramitació ja iniciada en 2019 d'un acord de col·laboració a subscriure entre l'Agència Antifraud i la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, estant prevista la seua signatura i publicació en el primer trimestre de 2020.
- Tramitar i aprovar, també en 2020, un Conveni entre el Consell General del Notariat i la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, dirigit a establir un marc de col·laboració que permeta (i aquesta és la seua finalitat) al personal de la IGS accedir a les bases de dades de titularitats reals i de dades de persones amb responsabilitat pública del Consell General del Notariat a l'efecte del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

### **15.4 Elaboració de pressupostos, seguiment i control de la seua execució. Gestió de caixa fixa.**

Després de la publicació de l'ordre de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic per la qual es dicten instruccions per a l'elaboració de l'avantprojecte de pressupost de l'exercici següent, s'han d'atendre les peticions d'informació i memòries corresponents que justifiquen les propostes realitzades.

Així mateix, s'efectuarà el seguiment pressupostari dels crèdits disponibles, així com el mesurament del compliment d'objectius a través dels indicadors prèviament dissenyats, que es reflectiran en l'informe del grau d'execució d'indicadors del pressupost dels exercicis 2019 i 2020.

Es realitzaran totes les gestions necessàries per a atendre, amb càrrec als fons de la caixa fixa, les despeses de caràcter periòdic. La gestió i disposició de fons, així com la rendició de comptes es realitzarà conforme als procediments i instruccions establits en l'àmbit de la Generalitat.



Les despeses que s'hagen d'atendre es realitzaran conforme a la tramitació establida en cada cas, deixant constància documental d'aquesta (factures, rebuts o qualsevol altre justificant).

## **16 JORNADES I ESDEVENIMENTS**

### **16.1 Organitzar i celebrar una Jornada/Conferència o trobada de les inspeccions generals de serveis de les diferents administracions públiques espanyoles dirigida a compartir experiències innovadores i coneixement en matèria de sistemes de prevenció i lluita contra les irregularitats i males pràctiques administratives.**

Després de l'experiència adquirida en la jornada celebrada a València el 20 i 21 de setembre de 2018, es pretén organitzar i celebrar en l'exercici 2021 una segona Jornada/Conferència o trobada de les inspeccions generals de serveis de les diferents administracions públiques espanyoles dirigida a compartir experiències innovadores i coneixement en matèria de sistemes de prevenció i lluita contra les irregularitats i males pràctiques administratives.

Així mateix, amb aquesta trobada es persegueix avançar en el desenvolupament de les funcions i els reptes actuals i de futur als quals s'enfronten les inspeccions generals de les diferents comunitats autònomes, prestant especial atenció al control que ha de realitzar-se prèviament a fi de previndre les males pràctiques administratives en la gestió pública.

### **16.2 Organitzar una trobada amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals (INVASSAT), les inspeccions sectorials de sanitat, educació i serveis socials i les Unitats de Resolució de Conflictos (URCs) per a establir pautes de coordinació i col·laboració en l'atenció a denúncies per assetjament laboral.**

Organitzar una trobada amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals (INVASSAT), les inspeccions sectorials de sanitat, educació i serveis socials i les Unitats de Resolució de Conflictos (URCs) per a establir pautes de coordinació i col·laboració en l'atenció a denúncies per assetjament laboral.



## VIII. RECURSOS ASSIGNATS, APROVACIÓ, DIFUSIÓ I AVALUACIÓ DEL PLA

### RECURSOS ASSIGNATS

P  
L  
A

Per al desenvolupament de les actuacions contingudes en el pla, l'horitzó temporal del qual és de dos anys, la IGS comptarà amb una Inspectora General, 10 llocs d'inspectors/as de serveis (9 llocs ocupats en l'actualitat) i 2 caps d'unitat de suport administratiu. S'espera que en el primer trimestre de l'exercici s'ocupe el lloc d'inspector/a de serveis que es troba actualment vacant.

I  
G  
S

De la mateixa manera que ha succeït en exercicis anteriors, la incorporació dels nous recursos implica i suposa, necessàriament, realitzar de manera addicional plans específics d'acollida al personal de nova incorporació, al qual cal formar i tutelar en les primeres actuacions inspectores, de tota mena en les quals intervinguen. Tot això, sense perjudici de la formació específica que tot inspector/a ha de rebre. A conseqüència d'això, s'ha previst un apartat específic en aquest pla d'atenció i formació del personal de la IGS (Pla d'Acollida i Formació) en l'apartat d'actuacions relacionades amb processos de suport (apartat VII.13).

2  
0  
2

Així mateix, en el pressupost de la Generalitat de l'exercici 2020 es preveu una despesa per treballs realitzats per empreses i professionals referits a dos tipus d'actuacions: el desenvolupament del projecte SALER (prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives) i la millora de la qualitat.

0  
2  
0

Durant la vigència del Pla, s'ha previst la tramitació i execució dels següents contractes:

-  
2  
0  
2  
1

- En suport del **projecte SALER**:
  - Suport tècnic en relació amb el vigent contracte de serveis CNMY19/12110/001, que va ser adjudicat en l'exercici 2019 per import de 108.900 euros (IVA inclòs) i el termini d'execució del qual finalitza el 17 de novembre de 2020 (suport a l'actuació 5.2).
  - Contracte menor a fi de dissenyar i elaborar un específic material de difusió de la Llei que regula el marc d'actuació de la IGS (Llei 22/2018) i, en particular, del Sistema d'alertes primerenques d'irregularitats i males pràctiques administratives (Projecte SALER) (suport a l'actuació 5.3). L'import del contracte menor, a realitzar en el primer trimestre de 2020, tindrà un import màxim de 10.000 euros més IVA i un termini d'execució inferior a l'any.



## RECURSOS ASSIGNATS

P  
L  
A

I  
G  
S

2  
0  
2  
0  
-  
2  
0  
2  
1

- En suport a actuacions de **millora de la qualitat**:
  - Licitació d'un contracte major pel procediment obert de serveis amb una empresa de consultoria a fi d'implantar, en una àmplia selecció d'òrgans directius, una estratègia de qualitat per a la Generalitat (suport a l'actuació 12.1). Es preveu com a valor estimat del contracte un import màxim de 205.000 euros més IVA i s'estima com a màxim un termini d'execució d'1 any des de la seua formalització.
  - Contracte menor que tindria per objecte reforçar la implementació pràctica d'eines concretes de millora de la qualitat, en concret: la realització de contrastacions externes (avaluacions) i d'autoavaluacions de qualitat i el suport en l'elaboració i/o revisió de cartes de serveis en la Generalitat i el seu sector públic instrumental (suport a les actuacions 1.4, 12.2 i 12.6, respectivament). L'import d'aquest contracte menor serà com a màxim de 15.000 euros més IVA i el termini d'execució previst inferior a 1 any.
  - Contracte menor dirigit a la Revisió i actualització de la Metodologia d'Avaluacions de Qualitat per a l'acreditació de la qualitat dels Serveis Públics de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, per a adaptar-la al nou model EFQM 2020, així com l'edició digital i publicació posterior d'aquesta per a la seua difusió i divulgació (suport a l'actuació 12.3). L'import d'aquest contracte menor, a adjudicar abans de setembre de 2020, seria com a màxim de 10.000 euros més IVA, amb un termini d'execució inferior a l'any.

Per a la realització de tots dos tipus d'actuacions s'ha estimat un cost pressupostari màxim de 240.000 euros (exclòs IVA) amb la següent distribució: 74.000 euros en l'exercici 2020 i 166.000 euros en l'exercici 2021.

El programa pressupostari 121.90 (Modernització en l'Administració Pública) de la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2020 recull els recursos pressupostaris necessaris per a l'execució d'aquest Pla. En les fitxes d'actuacions que acompanyen aquest pla -recollides en l'annex- únicament es recull el cost econòmic d'aquelles actuacions que tenen una assignació individualitzada en el capítol II. En la resta de fitxes en les quals no es recull un cost econòmic específic, les actuacions són realitzades amb mitjans propis de la IGS pressupostats en els capítols I i II del programa abans citat.



P  
L  
A

## APROVACIÓ I DIFUSIÓ

En compliment de l'obligació recollida en l'article 9 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat, aquest pla s'aprovarà mitjançant Resolució de la Directora General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública dependent de la conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública i del seu contingut concret (actuacions a desenvolupar, especialment aquelles que en matèria d'inspecció comporten la petició d'informació o la realització de visites d'inspecció) s'informarà, en el seu cas i a l'inici, als departaments i entitats afectades, a través de les seues Sotssecretaries.

I  
G  
S

Així mateix, es donarà la màxima publicitat i difusió del pla a través del portal de transparència de la Generalitat, donant resposta així a l'obligació derivada de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana (Article 9. 3.2.1).

## AVALUACIÓ

2  
0  
2  
0  
-  
2  
0  
2  
1

Del desplegament i execució del pla, la mateixa IGS realitzarà un seguiment periòdic i continu de la seua execució (tal com s'assenyala en els apartats 1.1 i 2.2 d'aquest pla) elaborant i publicant informes anuals de resultats, en el qual es detallarà el grau d'avanç i compliment dels projectes i actuacions continguts en aquest.

La metodologia d'avaluació del Pla tindrà en compte els percentatges d'execució de cadascuna de les actuacions previstes en aquest per a, a continuació, calcular un percentatge d'execució ponderada global del Pla sobre la base del sumatori dels percentatges d'execució dels diferents tipus de processos que han sigut també ponderats per la seua importància relativa.





## IX. ANNEXOS

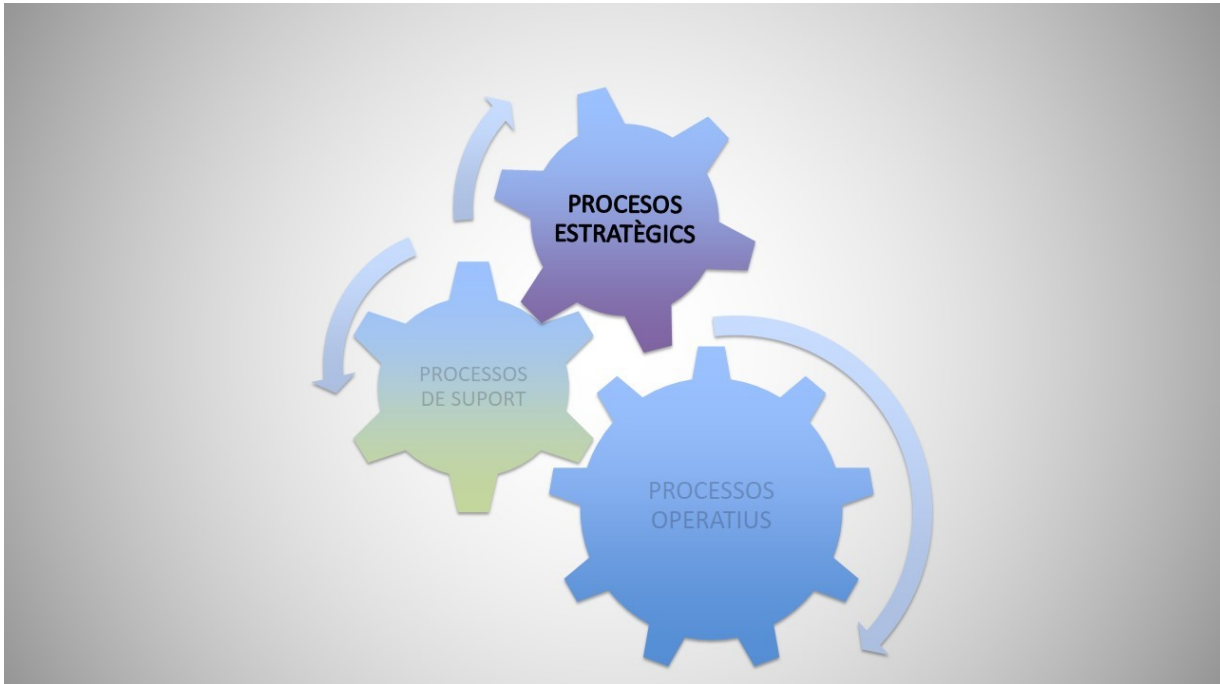
### ANNEX 1

#### FITXES DEL PLA

▶ **PROCESSOS ESTRATÈGICS**

▶ **PROCESSOS OPERATIUS**

▶ **PROCESSOS DE SUPORT**





PROCÉS		1. PLANIFICACIÓ DE LA IGS I DEFINICIÓ FUNCIONAL DEL SEU SISTEMA DE GESTIÓ									
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>											
<b>1.1. Elaboració i aprovació del Pla de la IGS 2020-2021 i desenvolupament posterior de tasques de seguiment, revisió i actualització.</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar, a partir del corresponent diagnòstic de situació i de l'avaluació realitzada del pla anterior, el Pla d'actuació de la IGS 2020-2021 i donar-li difusió.</li> <li>Realitzar un seguiment periòdic de l'execució del pla i elaborar els corresponents informes anuals d'avaluació dels seus resultats.</li> <li>Fruit de la revisió i avaluació realitzada en finalitzar el primer any d'execució d'aquest pla (en el primer trimestre de 2021), es procedirà a ajustar les previsions que en la seua formulació es contenen per a eixe any, incrementant i/o modificant, en el seu cas, les actuacions inicialment programades.</li> </ul>											
<b>OBJETIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració, aprovació i publicació del Pla de la IGS 2020-2021 en els dos primers mesos de l'any.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Pla aprovat i publicat en termini.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzar un seguiment trimestral de la seua execució (4 reunions a l'any).</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>% de reunions de seguiment realitzades durant l'any.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualització del Pla fruit de la revisió en finalitzar el primer any de la seua execució (en el primer trimestre de 2021).</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Pla actualitzat i publicat en termini.</li> </ul>					
<b>ANY/S PREVIST D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>OBSERVACIONS</b>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>L'objectiu d'actualització del pla es relaciona i sorgeix de l'avaluació realitzada en finalitzar el primer any d'execució del Pla (actuació 2.2)</li> </ul>											



PROCÉS		1. PLANIFICACIÓ DE LA IGS I DEFINICIÓ FUNCIONAL DEL SEU SISTEMA DE GESTIÓ											
Projecte o Actuació/ns:													
1.2. Implementar íntegrament el sistema integrat de gestió i informació de la IGS (GEISER).													
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)													
Actuació dirigida a aconseguir implementar, íntegrament, el sistema integrat de gestió i informació de la IGS (GEISER) ja avançat en desenvolupament del pla anterior. L'objectiu final és poder disposar d'un sistema de gestió que, suportat en una aplicació informàtica específica i pròpia, permeti la tramitació d'expedients de totes les actuacions desenvolupades per la IGS inspectores, integrat amb els canals d'entrada (registre telemàtic i canal CONFIDENT-GVA), garantint la confidencialitat i seguretat de la informació. Es desenvoluparan les següents accions:													
<ul style="list-style-type: none"><li>• Concloure la posada en marxa i finalitzar l'elaboració dels manuals de procediments dels primers subsistemes (actuacions extraordinàries, denúncies generals i denúncies per assetjament)</li><li>• Anàlisi funcional dels processos de gestió de càrregues de servei i autoavaluacions de qualitat, posada en marxa i elaboració dels manuals de procediment.</li></ul>													
OBJETIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"><li>• Finalitzar la posada en marxa dels subsistemes d'actuacions extraordinàries, denúncies generals i denúncies per assetjament elaborant els corresponents manuals.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>• Posada en marxa dels subsistemes i manuals elaborats.</li></ul>							
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realitzar l'anàlisi funcional dels processos de gestió de cartes de servei i autoavaluacions de qualitat, integració en l'aplicació desenvolupada per la DGTIC i elaboració dels corresponents manuals.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>• Anàlisi funcional elaborada, integració en l'aplicació corresponent i manuals de procediments elaborats en el termini previst.</li></ul>							
ANY/S PREVIST D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)						TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)													
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS													



PROCÉS		1. PLANIFICACIÓ DE LA IGS I DEFINICIÓ FUNCIONAL DEL SEU SISTEMA DE GESTIÓ									
Projecte o Actuació/ns:  <b>1.3. Seguiment, revisió i actualització de la Carta de Serveis de la IGS.</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>Actuació dirigida a garantir un adequat manteniment de la carta de serveis de la IGS i la publicació periòdica dels indicadors que permeten controlar el compliment dels compromisos de qualitat adquirits.</li><li>Elaboració de l'informe anual d'avaluació, de conformitat amb la normativa reguladora (Decret 41/2016), que revisarà el grau de compliment d'estos compromisos per a, si escau, procedir a la seua actualització.</li><li>Relacionat amb el projecte "Sistema de Gestió de Cartes de Serveis de la Generalitat", recollit en el punt 12.5 d'aquest mateix pla, la carta de serveis de la IGS s'incorporarà a aquest sistema de gestió corporatiu i en ell gravarà i actualitzarà periòdicament els seus compromisos i indicadors de resultats dirigits a complir els valors objectius que es compromet a aconseguir, mantindre i millorar.</li></ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>Gravar indicadors amb la periodicitat establida.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Indicadors de compromisos gravats en termini.</li></ul>					
<ul style="list-style-type: none"><li>Revisar i avaluar anualment la carta de serveis de la IGS emetent el corresponent informe en el primer trimestre de cada any i, en el seu cas, actualitzant la carta.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informes anuals de revisió elaborats en termini i, si escau, carta actualitzada.</li></ul>					
<b>ANY/S PREVIST D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>OBSERVACIONS</b>											



PROCÉS		1. PLANIFICACIÓ DE LA IGS I DEFINICIÓ FUNCIONAL DEL SEU SISTEMA DE GESTIÓ										
Projecte o Actuació/ns:												
1.4. Realitzar la contrastació externa de l'autoavaluació realitzada de la IGS en 2019 i posar en marxa dos plans de millora derivats d'aquesta avaluació												
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalitzada l'autoavaluació al setembre de 2019 i a la vista del resultat obtingut, d'acord amb la Metodologia de la Generalitat d'Avaluació per a l'Accreditació de la Qualitat dels Serveis Públics, es considera oportú realitzar la contrastació d'aquest resultat per una persona avaluadora externa, qui després de comprovar les evidències i les àrees de millora detectades, elaborarà l'Informe d'Avaluació que servirà de base a l'acreditació.</li> <li>D'altra banda, l'autoavaluació realitzada a més de contrastar-se per a aconseguir l'acreditació de la IGS, és un instrument de millora de la qualitat, ja que a través d'ella s'han detectat una sèrie d'àrees i accions de millora, que han de ser objecte de prioritització i planificació, amb la finalitat d'implantar, almenys, dues d'elles.</li> </ul>												
OBJECTIU/S						INDICADOR/S						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzar la contrastació externa de l'autoavaluació de qualitat de la IGS en 2020.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe d'avaluació de la contrastació elaborat en termini.</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prioritzar, planificar i implantar dos projectes/accions de millora en 2020.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Accions de millora implementades en el termini previst.</li> </ul>						
ANY/S PREVIST D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)					TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)												
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atés que es preveu un contracte menor global de suport a algunes actuacions de millora de la qualitat, l'import del cost estimat en el capítol II de la primera actuació recollida en aquesta fitxa s'inclou en el cost global recollit en la fitxa 12.2.</li> </ul>												



PROCÉS		2. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES									
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>											
<b>2.1. Elaboració, remissió al Consell i publicació de l'informe final de resultats d'execució del pla de la IGS 2018-2019.</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>Control periòdic de l'execució del pla i emplenament de les corresponents fitxes de seguiment resumien pel personal inspector responsable de cadascuna de les actuacions.</li><li>Elaboració de conclusions sobre el grau d'execució.</li><li>Confecció de l'informe en el qual s'exposen les conclusions i la justificació, en el seu cas, dels diversos ritmes d'execució de les actuacions previstes i de les possibles reprogramacions o actualitzacions.</li><li>Publicació dels informes d'avaluació de resultats (informes anuals).</li></ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>Elaborar i publicar (en el primer trimestre de 2020) l'informe final de resultats relatiu a l'execució del Pla de la IGS 2018-2019.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe d'avaluació elaborat en el termini previst i publicat en el portal GVA-Oberta.</li></ul>					
<b>ANY/S PREVIST D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020	X		2021		1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>OBSERVACIONS</b>											





PROCÉS		2. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES									
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>											
<b>2.2. Elaboració, remissió al Consell i publicació de l'informe anual de resultats d'execució del pla de la IGS 2020-2021, en finalitzar el seu primer any d'execució.</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>Control periòdic de l'execució del pla i emplenament de les corresponents fitxes de seguiment resumeixen pel personal inspector responsable de cadascuna de les actuacions.</li><li>Elaboració de conclusions sobre el grau d'execució.</li><li>Confecció de l'informe en el qual s'exposen les conclusions i la justificació, en el seu cas, dels diversos ritmes d'execució de les actuacions previstes i de les possibles reprogramacions o actualitzacions.</li><li>Publicació de l'informe d'avaluació de resultats (informe anual).</li></ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>Elaborar i publicar (en el primer trimestre de 2021) l'informe anual de resultats relatiu a l'execució del Pla 2020-2021 després del seu primer any d'execució.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe d'avaluació elaborat en el termini previst i publicat en el portal GVA-Oberta.</li></ul>					
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020			2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>OBSERVACIONS</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>El resultat d'aquesta avaluació determinarà, si escau, l'actualització del Pla 2020-2021 en el seu segon any de vigència (Veure actuació 1.1)</li></ul>											



PROCÉS		2. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES									
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>											
<b>2.3. Evaluar de forma sistemàtica el grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions prèviament formulades en les actuacions dutes a terme per la IGS</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistematitzar, de manera obligatòria, la recollida d'informació dels òrgans directius i unitats objecte d'actuació de control i inspecció sobre l'eficàcia de les recomanacions dictades per la IGS en els seus informes derivats de denúncies, actuacions ordinàries i actuacions extraordinàries desenvolupades en l'exercici anterior.</li> <li>Anàlisi de la informació obtinguda sobre el grau d'implementació de les mesures adoptades com a conseqüència dels informes emesos prèviament, del seu impacte i, en el seu cas, de les raons que han impedit o dificultat la seua efectiva aplicació.</li> <li>Elaboració de l'informe corresponent que ens permeti avaluar l'efectivitat i impacte real de l'acció inspectora.</li> </ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un informe valoratiu del grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions prèviament formulades en les actuacions dutes a terme, així com dels problemes de funcionament detectats en els òrgans i unitats objecte de control.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe elaborat en el termini previst.</li> </ul>					
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>OBSERVACIONS</b>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>L'informe elaborat s'incorporarà a l'Informe Anual d'Avaluació del Pla de la IGS 2020-2021, que es realitzarà en el primer trimestre de 2021.</li> </ul>											



PROCÉS		2. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES											
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>													
<b>2.4. Elaboració i publicació de fitxes resum individualitzades de totes les actuacions de la IGS.</b>													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
Actuació dirigida a rendir comptes davant la ciutadania dels resultats de les actuacions realitzades per la IGS i que comprén l'exercici de les següents accions:													
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confecció de la fitxa, segons model normalitzat, pel personal inspector responsable de l'actuació a publicar.</li> <li>• Revisió del seu contingut per l'equip responsable d'aquesta actuació.</li> <li>• Registre de seguiment.</li> <li>• Mecanització per a la seua publicació en el portal GVA-Oberta</li> </ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicació, en el termini d'un mes, d'una fitxa-resum per cada actuació finalitzada (100% de fitxes publicades en termini).</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de fitxes publicades en el portal GVA-/Oberta en el termini previst.</li> </ul>							
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>OBSERVACIONS</b>													



PROCÉS		2. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES											
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>													
<b>2.5. Elaboració d'informes en resposta a peticions de les Corts i dels òrgans superiors de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.</b>													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atenció de les sol·licituds d'informació rebudes per a donar resposta a les iniciatives parlamentàries presentades pels diputats/as de les Corts.</li><li>• Elaboració de la informació requerida per altres departaments de la conselleria (Gabinet de la Conselleria, Sotssecretaria i Secretària General Administrativa).</li><li>• Seguiment de la informació remesa com a conseqüència de les peticions d'informació rebudes.</li></ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
• Atendre les peticions d'informació rebudes.						• Respostes remeses en termini.							
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>													



PROCÉS		3. PROJECTES NORMATIUS									
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>											
<b>3.1. Projecte de Decret, del Consell, de desenvolupament de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d&gt;alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
Actuació dirigida a elaborar i tramitar el projecte de Decret de referència i que comprendrà el desenvolupament de les següents accions:											
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboració d'un esborrany inicial.</li><li>• Compliment dels tràmits preceptius d'informes i audiència.</li><li>• Elaboració de l'esborrany final.</li></ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>• Desenvolupament reglamentari de la Llei el contingut de la qual ve marcat per les pròpies remissions de d'aquesta a un desenvolupament ulterior.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboració de l'esborrany final per a publicació en el termini previst</li></ul>					
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>OBSERVACIONS</b>											



PROCÉS		3. PROJECTES NORMATIUS										
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>												
<b>3.2. Projecte de Decret, del Consell, pel qual s'aprova un codi de bones pràctiques per a la prevenció i detecció d'irregularitats.</b>												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
Actuació dirigida a elaborar i tramitar el projecte de Decret de referència i que comprendrà el desenvolupament de les següents accions:												
<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudi de l'abast de la regulació.</li><li>• Elaboració d'un esborrany inicial.</li><li>• Compliment dels tràmits preceptius d'informes i audiència.</li><li>• Elaboració de l'esborrany final.</li></ul>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aprovació del codi de bones pràctiques dels empleats públics per a la prevenció i detecció d'irregularitats mitjançant decret del Consell.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboració de l'esborrany final per a publicació en el termini previst.</li></ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>												



PROCÉS		3. PROJECTES NORMATIUS									
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>											
<b>3.3. Projecte d'Ordre de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública per la qual es regulen les acreditacions, certificacions de qualitat i premis en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
Desenvolupament reglamentari del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, conforme al que es preveu en el seu article 24 amb la finalitat de concretar el procediment a seguir per a obtenir les certificacions de qualitat i els reconeixements. Actuació que prevista inicialment en el pla anterior es va posposar per la necessitat de comptar amb una massa crítica d'organitzacions que, després de ser avaluades, acreditin uns estàndards mínims de qualitat. Accions a desenvolupar:											
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboració d'una relació d'aspectes a regular.</li><li>• Estudi de l'abast de la regulació i legislació comparada.</li><li>• Elaboració d'un esborrany inicial.</li><li>• Compliment dels tràmits preceptius d'informes i audiència, en el seu cas.</li><li>• Elaboració de l'esborrany final.</li></ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar i tramitar per a la seua aprovació i publicació l'Ordre de desenvolupament.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordre aprovada i publicada en termini.</li></ul>					
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>OBSERVACIONS</b>											



PROCÉS		3. PROJECTES NORMATIUS										
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>  <b>3.4. Projecte d'Ordre de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública per la qual s'aprova la credencial d'identificació del personal inspector de la Inspecció de Serveis de l'Administració de la Generalitat.</b>												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
<ul style="list-style-type: none"><li>Adequació de la regulació establida en l'Ordre 7/2015, de 28 d'abril, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'aprova la credencial d'identificació del personal inspector de la Inspecció de Serveis de l'Administració de la Generalitat, als canvis normatius i d'organització esdevinguts des de la seua aprovació. Per a això s'elaborarà, tramitarà i impulsarà una nova norma reglamentària que la substituïska.</li></ul>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"><li>Elaborar i tramitar per a la seua aprovació i publicació l'Ordre de desenvolupament.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Ordre aprovada i publicada en termini.</li></ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X			2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>												





PROCÉS		4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ										
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>												
<b>4.1. Amb les inspeccions sectorials de la GVA (de sanitat, educació i serveis socials).</b>												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
Actuació dirigida a compartir entre els òrgans o unitats de control i inspecció sectorial (sanitat, educació i serveis socials) la informació corresponent als diferents plans d'inspecció i el seu grau de compliment, amb la finalitat d'evitar possibles duplicitats de les accions de control planificades, proposar la inclusió d'actuacions específiques en el seu cas o abordar actuacions conjuntes. Així com intercanviar i compartir coneixement derivat de l'exercici de les seues funcions. Per a això es desenvoluparan les accions següents:												
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realitzar com a mínim dues reunions de coordinació a l'any, en el si de la comissió.</li><li>• Sol·licitar i remetre la corresponent informació per a assumptes puntuals que puguen plantejar-se durant l'execució del pla.</li><li>• Coordinar actuacions conjuntes.</li></ul>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realitzar dues reunions de coordinació en cada exercici</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>• Percentatge de reunions celebrades sobre les previstes en el pla</li></ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>OBSERVACIONS</b>												



PROCÉS		4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ											
<b>Projecte o Actuació/ns:</b> <b>4.2. Amb la Intervenció General a través de la Viceintervenció General de Control Financer i Auditories.</b>													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
<ul style="list-style-type: none"><li>Mantindre contactes entre la IGS i la Viceintervenció General de Control Financer i Auditories a fi de col·laborar en l'exercici de les competències de control que tots dos òrgans tenen atribuïdes.</li></ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"><li>Mantindre contactes i col·laboracions amb els òrgans citats</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Sense indicadors</li></ul>							
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>OBSERVACIONS</b>													
<ul style="list-style-type: none"><li>Veure actuació 6.6. que, de manera particular i per a aquest pla, concreta una específica col·laboració dirigida a investigar possibles irregularitats en l'àmbit de la gestió de personal duta a terme pel sector públic instrumental de la Generalitat.</li></ul>													



PROCÉS		4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ										
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>												
<b>4.3. Amb altres òrgans de l'Administració del Consell (Sotssecretaries, DG de Funció Pública, IVAP, DGTIC, INVASSAT, Oficina de conflicte d'Interessos i Oficina de Suport tècnic al Consell de Transparència).</b>												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
Actuació dirigida a sistematitzar el manteniment de contactes i col·laboracions periòdiques amb els següents òrgans:												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sotssecretaries de totes les conselleries, en relació amb l'exercici de les funcions d'inspecció i, en matèria de qualitat, a través de les comissions corresponents.</li> <li>Direcció General de Funció Pública.</li> <li>IVAP i, en el seu cas, amb altres òrgans amb competències en formació.</li> <li>DGTIC.</li> <li>INVASSAT.</li> <li>Oficina de Suport al Consell de Transparència</li> <li>Oficina de conflicte d'Interessos.</li> </ul>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantindre contactes i col·laboracions amb els òrgans citats</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Sense indicador</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendre les sol·licituds rebudes i impartir cursos de formació relacionats amb les competències i funcions desenvolupades per la IGS, demostrant un alt nivell de qualitat docent (valorada pels alumnes en les enquestes de satisfacció, amb una puntuació mitjana del professorat igual o superior a 7 sobre 10).</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>% de cursos impartits sobre el total de cursos aprovats i sol·licitats.</li> <li>Puntuació mitjana global atorgada pels alumnes als inspectors/as que participen com a docents en eixos cursos.</li> </ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>												

**PROCÉS****4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ****Projecte o Actuació/ns:**

**4.4. Amb l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció de la Comunitat Valenciana.**

**BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)**

Relacions a plasmar en el corresponent acord que té per objecte fixar el marc general de col·laboració en aquelles àrees d'interrelació competencial, així com en els assumptes d'interés mutu, entre la Inspecció General de Serveis i l'Agència Antifrau, sent els seus objectius els següents:

- Possibilitar que, atenent les respectives competències, es compartisca informació entre l'Agència Antifrau i la Inspecció General de Serveis amb la finalitat d'evitar la realització d'actuacions coincidents i aclarir les possibles situacions que calga ser comunicades entre si, així com donar trasllat d'aquells informes quan pugua derivar-se dels mateixos un interès legítim respecte a l'exercici de les competències pròpies de cadascun dels òrgans de control.
- Impulsar mecanismes d'assessorament de l'Agència Antifrau respecte de la Inspecció General de Serveis quant a l'àmbit d'actuació en matèria prevenció i lluita contra la corrupció.
- Aclarir, millorar i fomentar l'aplicació dins de l'àmbit de la Generalitat del règim de protecció establert en l'article 14 de la Llei 11/2016, de 28 de novembre, de l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció de la Comunitat Valenciana.
- Estimular i definir canals per a compartir formació per al respectiu personal en matèria d'integritat, de lluita contra el fraud i la corrupció i en la creació d'una cultura social de rebuig de la corrupció.
- Establir el marc de col·laboració en l'avaluació de l'eficàcia del sistema d'alertes, en relació amb el compliment de les seues finalitats i amb la millora del seu funcionament.

**OBJECTIU/S****INDICADOR/S**

- Mantindre contactes i col·laboracions amb l'Agència Antifrau.

- Sense indicador.

**ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)****TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)**

<b>2020</b>	<b>X</b>		<b>2021</b>	<b>X</b>	<b>1 TRIM.</b>	<b>X</b>	<b>2 TRIM.</b>	<b>X</b>	<b>3 TRIM.</b>	<b>X</b>	<b>4 TRIM.</b>	<b>X</b>
-------------	----------	--	-------------	----------	----------------	----------	----------------	----------	----------------	----------	----------------	----------

**COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)****EXERCICI 2020:****CAPÍTOL/S:****IMPORT/S (En euros):****EXERCICI 2021: (Estimació)****CAPÍTOL/S:****IMPORT/S (En euros):****OBSERVACIONS**

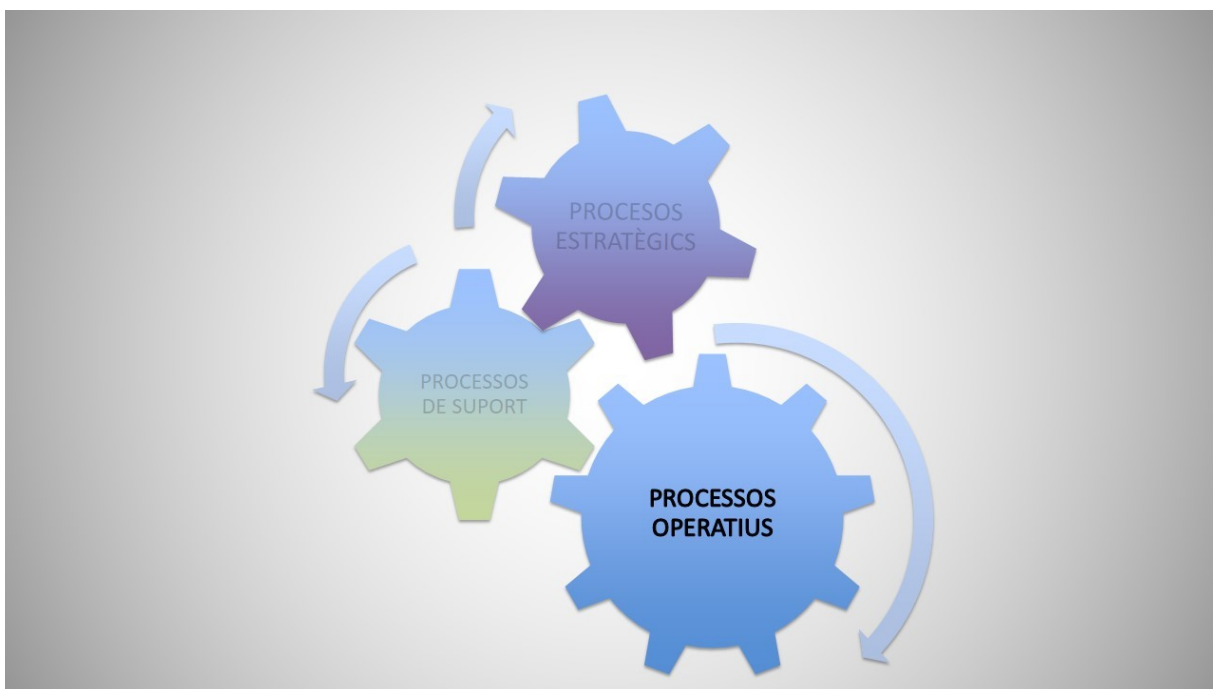
- Està previst articular aquesta col·laboració a través de l'acord de col·laboració corresponent (conveni o protocol de col·laboració). Veure actuació 15.3.



PROCÉS		4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ										
Projecte o Actuació/ns: <b>4.5. Amb altres òrgans externs de la Generalitat (Sindic de Greuges i Sindicatura de Comptes).</b>												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
<ul style="list-style-type: none"><li>Desenvolupar accions de col·laboració i cooperació amb el Síndic de Greuges i la Sindicatura de Comptes, amb l'abast i concreció que, en cada cas, es determinen.</li></ul>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"><li>Mantindre contactes i col·laboracions amb els òrgans citats</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Sense indicador.</li></ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):					
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):					
<b>OBSERVACIONS</b>												



PROCÉS		4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ											
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>  <b>4.6. Amb òrgans competents en matèria d'avaluació, qualitat i inspecció dels serveis, en l'àmbit estatal i autonòmic, i amb altres administracions públiques.</b>													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
<ul style="list-style-type: none"><li>Mantindre contactes i establir relacions de col·laboració i cooperació amb la AGE i amb altres AAPP en aquelles matèries de l'interés i competència de la IGS</li></ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"><li>Mantindre contactes i relacions de col·laboració i cooperació amb les administracions citades.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Sense indicador.</li></ul>							
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>													





PROCÉS		5. DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE SALER: PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES											
Projecte o Actuació/ns: 5.1. Desplegar i consolidar el sistema d>alertes automatitzades.													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
Desplegar i consolidar el sistema d>alertes automatitzades per a la prevenció de males pràctiques en les actuacions administratives a partir de la informació existent en els sistemes de gestió dels procediments administratius, així com d'informació externa obtinguda d'altres entitats i àmbits. Per a això es desenvoluparan les següents accions:													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar en el sistema d&gt;alertes informació de gestió de contractació, a partir de la Plataforma de Contractació del Sector Públic (PCSP) i del sistema corporatiu GV-contractes.</li> <li>Integrar en el sistema d&gt;alertes informació de gestió de subvencions, a partir dels sistemes REDAS, SUGUS i BDNS.</li> <li>Desenvolupar mecanismes d'anàlisi de relacions entre entitats incorporant bases de dades orientades a grafs.</li> <li>Avançar en el desenvolupament de mecanismes d'identificació de conflictes d'interessos vinculats a les àrees de contractació i subvencions.</li> <li>Iniciar l'anàlisi de dades de nous àmbits de gestió com a conseqüència de l'elaboració de mapes de riscos (definició d'indicadors i identificació de fonts de dades).</li> </ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar l'esquema d'expedients PCSP en la base de dades del sistema d&gt;alertes.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Base de dades PCSP carregada.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtindre i Integrar dades de licitadors des de PCSP / GV-contractes. Definir indicadors relatius a pràctiques col·lusòries.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Dades de licitadors integrades. Algorismes d'identificació de pràctiques col·lusòries dissenyats.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantar una base de dades de grafs. Definir mecanismes d'anàlisi de relacions entre entitats.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Base de dades carregada i processos d'anàlisi de relacions implantats associats a contractació.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar bases de dades d'alts càrrecs i desenvolupar mecanismes d'identificació de conflictes d'interessos en contractes i subvencions.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Base de dades carregada. Algorismes d'identificació per a contractació i subvencions desenvolupats.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar l'esquema d'expedients de subvencions (Convocatòries / concessions).</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Dades d'ajudes convocades i concessions carregades.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analitzar nous àmbits de risc, indicadors i fonts de dades.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Catàleg d'àmbits, indicadors de risc i fonts de dades completat.</li> </ul>							
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>OBSERVACIONS</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>El cost econòmic de les tasques de desenvolupament informàtic és assumit per la DGTIC amb càrrec al contracte de Desenvolupament i Suport de les Aplicacions i Sistemes d'Informació de la Generalitat (DESIG).</li> </ul>													





PROCÉS		5. DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE SALER: PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES										
Projecte o Actuació/ns:												
5.2. Obtenció d'un model metodològic per a l'elaboració del Mapa d'Avaluació de riscos de la Generalitat i els Plans d'Autoavaluació previstos en la llei 22/2018 (Arts. 22 i 23).												
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)												
Actuació en execució d'un contracte de serveis ja adjudicat en 2019 dirigida a:												
<ul style="list-style-type: none"> <li>L'elaboració d'un model metodològic per a la construcció del mapa d'avaluació de riscos.</li> <li>L'elaboració d'una metodologia adaptada per a la realització de plans individuals d'autoavaluació de riscos.</li> <li>La realització de tres avaluacions pilot (una per àrea de gestió) per a validar la metodologia anterior</li> </ul>												
OBJECTIU/S						INDICADOR/S						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un model metodològic per a la construcció del mapa d'avaluació de riscos.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Metodologia de construcció del mapa elaborada en el termini previst.</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposar d'una Metodologia per a la realització de plans individuals d'autoavaluació.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Metodologia plans autoavaluació elaborada en el termini previst.</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Executar tres avaluacions pilot.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>% d'Avaluacions pilot completades sobre les previstes.</li> </ul>						
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)					TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)												
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contracte adjudicat en 2019 per import de 108.900,00 € (IVA inclòs).</li> </ul>												



PROCÉS		5. DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE SALER: PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES										
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>												
<b>5.3. Desenvolupar accions de difusió i comunicació en execució de l'Estratègia de desplegament i consolidació del sistema d'alertes.</b>												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
El desenvolupament d'accions de difusió i comunicació en execució de l'estratègia de desplegament i implantació del sistema d'alertes SALER, comporta el desenvolupament de les següents accions:												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realització d'un contracte menor que té com a objecte dissenyar i elaborar, des d'una concepció dinàmica i interactiva, un específic material per a la difusió i divulgació de la Llei que regula el marc d'actuació de la IGS (Llei 22/2018) i, en particular, del Sistema d'alertes primerenques d'irregularitats i males pràctiques administratives (Projecte SALER), i això amb la finalitat d'alinejar als diferents òrgans gestors de la Generalitat amb l'estratègia de desplegament i implantació del sistema que requereix per a l'èxit de la mateixa la col·laboració d'aquestes unitats.</li> <li>Organització i realització d'un mínim de 4 jornades divulgatives (1 a Castelló, 2 a València i 1 a Alacant), dirigides a personal de la Generalitat, especialment aquell que té responsabilitats directives i que a més de presentar i explicar el projecte, incorporarà una ponència específica divulgativa en matèria de gestió de riscos.</li> </ul>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disseny i elaboració del material de difusió contractat en 2020.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Material entregat en el termini de finalització del contracte</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realització de 4 jornades divulgatives abans de finalitzar l'any.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>% de jornades realitzades sobre les inicialment previstes</li> </ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2020:</b>		X	<b>CAPÍTOL/S: II</b>				<b>IMPORT/S (En euros): 10.000 + IVA</b>					
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>OBSERVACIONS</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació relacionada amb les actuacions de suport recollides en la fitxa 15.2.</li> </ul>												



PROCÉS		5. DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE SALER: PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES											
Projecte o Actuació/ns:  5.4. Constituir la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (Decret 66/2019, de 26 d'abril, del Consell).													
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)													
<ul style="list-style-type: none"><li>Constituir la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental i coordinar la celebració de les reunions periòdiques establides en la norma (almenys 2 vegades a l'any en sessió ordinària).</li></ul>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"><li>Constituir la CIPIMAP en el primer trimestre de 2020.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Comissió constituïda en el termini previst</li></ul>							
<ul style="list-style-type: none"><li>Celebrar el mínim de reunions assenyalades en la norma de creació (2 per any)</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>% de reunions celebrades</li></ul>							
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)						TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)							
2020	X			2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)													
EXERCICI 2020:						CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):				
EXERCICI 2021: (Estimació)						CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):				
OBSERVACIONS													



PROCÉS		6. ACTUACIONS ORDINÀRIES 6.a) D'INSPECCIÓ I CONTROL									
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>  <b>6.1. Administració Electrònica: Avaluar el grau d'utilització de les aplicacions corporatives disponibles i el procés d'atenció i prioritització de demandes i necessitats proposades per les conselleries en aqueixa matèria.</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>Contribuir i ajudar a l'efectiva implantació de l'administració electrònica en la Generalitat maximitzant l'ús d'alguns dels instruments i aplicacions tecnològiques de les quals la Generalitat ja disposa i la utilització real de les quals, per diverses raons, resulta insuficient o baixa analitzant, alhora, el procés que se segueix d'atenció i prioritització a les demandes i necessitats que es plantegen.</li></ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>Avaluar, a partir del catàleg d'aplicacions existents, la utilització real que es fa de les aplicacions oferides en l'actualitat.</li><li>Analitzar el procés que se segueix per a rebre, prioritzar i atendre, en el seu cas, les demandes d'aplicatius formulades des dels diferents departaments del Consell.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li></ul>					
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>OBSERVACIONS</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>Actuació a realitzar en col·laboració amb la DGTIC de la qual se sol·licitarà el suport i implicació en la mateixa de tots els serveis d'informàtica existents en els departaments de l'Administració en els quals la DGTIC exerceix les seues competències.</li></ul>											



PROCÉS		6. ACTUACIONS ORDINÀRIES 6.a) D'INSPECCIÓ I CONTROL									
Projecte o Actuació/ns:											
6.2. Realitzar un diagnòstic de situació i una anàlisi comparativa (“benchmarking”) del sistema per a l'avaluació de l'acompliment en el personal de l'administració de la Generalitat, dirigit a proposar un model òptim d'avaluació.											
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)											
<ul style="list-style-type: none"><li>Realitzar un diagnòstic de situació i una anàlisi comparativa (“benchmarking”) del sistema i del procediment que s'aplica en l'actualitat per a l'avaluació de l'acompliment en el personal de l'administració de la Generalitat, amb l'objectiu de formular recomanacions i propostes de millora (sistema i procediment regulat expressament a través del decret 211/2018, de 23 de novembre, del Consell).</li></ul>											
OBJECTIU/S						INDICADOR/S					
<ul style="list-style-type: none"><li>Realitzar un diagnòstic de situació i una anàlisi comparativa del sistema i del procediment per a l'avaluació de l'acompliment en el personal de l'administració de la Generalitat.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe realitzat en el termini previst.</li></ul>					
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)					TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)											
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):				
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):				
OBSERVACIONS											



PROCÉS		6. ACTUACIONS ORDINÀRIES 6.a) D'INSPECCIÓ I CONTROL									
Projecte o Actuació/ns:  <b>6.3. Elaborar directrius que orienten a les diferents organitzacions de la Generalitat sobre el contingut i formulació de Plans i programes.</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>Donada l'heterogeneïtat i insuficiències observades en l'elaboració i avaluació de plans anuals i pluriennals, la publicitat activa dels quals resulta obligatòria normativament, es fa necessari tractar de normalitzar aquesta important activitat a través de recomanar l'aplicació d'unes directrius bàsiques comunes que, a manera de guia de bones pràctiques, servisquen de referència i orienten als diferents departaments del Consell i el seu sector públic dependent sobre el contingut mínim exigible a qualsevol pla, programa i avaluació de resultats.</li></ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>Elaboració d'instruccions i/o directrius bàsiques per a l'elaboració i seguiment dels plans anuals i pluriennals que han d'elaborar els departaments de la Generalitat.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Instruccions dictades en el termini previst.</li></ul>					
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2020:</b>		<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>		<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>OBSERVACIONS</b>											



PROCÉS		6. ACTUACIONS ORDINÀRIES 6.a) D'INSPECCIÓ I CONTROL									
Projecte o Actuació/ns:  <b>6.4. Elaborar unes directrius comunes sobre els Plans de control en les subvencions per concurrència competitiva i realitzar un seguiment de la seua implementació.</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>Elaborar un informe de recomanacions i directrius comunes destinat als òrgans concedents d'ajudes en el qual s'orienta sobre l'elaboració dels Plans de Control exigits en l'article 169.3 de la Llei 1/2015. Transcorregut un termini raonable per a la implementació dels plans de control, la IGS realitzarà una actuació, per mostreig, dirigida a comprovar si el contingut d'aquests s'ajusta a les directrius i recomanacions dictades.</li></ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>Elaboració d'uns criteris i directrius comunes que orienten als diferents departaments de la Generalitat sobre el contingut en l'elaboració dels Plans de Control de subvencions recollits en l'article 169.3 de la Llei 1/2015.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Directrius elaborades en el termini previst.</li></ul>					
<ul style="list-style-type: none"><li>Comprovació de la implementació de les directrius proposades per part dels òrgans concedents d'ajudes.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe de comprovació elaborat en el termini previst.</li></ul>					
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):				
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):				
<b>OBSERVACIONS</b>											



PROCÉS		6. ACTUACIONS ORDINÀRIES 6.a) D'INSPECCIÓ I CONTROL									
Projecte o Actuació/ns:											
6.5 Realització d'actuacions d'inspecció en col·laboració amb la Intervenció General a través de la seua Viceintervenció General de Control Financer i Auditories.											
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)											
<ul style="list-style-type: none"><li>Realització d'una actuació d'inspecció, en col·laboració amb la Viceintervenció General de Control Financer i Auditories, que tindrà com a origen els resultats obtinguts en els informes de control financer específic de la Intervenció General, dirigida a investigar possibles irregularitats en l'àmbit de la gestió de personal. La concreció i abast exacte d'aquesta actuació resulta impossible de preveure en aquest moment i es posposa a la finalització dels treballs d'auditoria realitzats per aquesta Viceintervenció previstos per a juny de 2020.</li></ul>											
OBJECTIU/S						INDICADOR/S					
<ul style="list-style-type: none"><li>Realització d'actuacions d'inspecció derivades dels informes d'auditoria proposats per la Viceintervenció General</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe elaborat en el termini previst.</li></ul>					
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)					TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)						
2020	X		2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)											
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
OBSERVACIONS											
<ul style="list-style-type: none"><li>Actuacions específiques que es realitzen en el marc de la col·laboració que es manté amb la Intervenció General (actuació 4.2).</li></ul>											





PROCÉS		6. ACTUACIONS ORDINÀRIES 6.a) D'INSPECCIÓ I CONTROL										
Projecte o Actuació/ns: <b>6.6. Anàlisi del procés de contractació en l'Administració de la Generalitat.</b>												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
<ul style="list-style-type: none"><li>Efectuar un estudi de les causes i situacions que provoquen ineficiències en la gestió dels processos de contractació. Aquesta actuació se centrarà en aquells procediments de contractació més significatius en termes de volum pressupostari i nombre d'expedients, perquè, una vegada detectades les possibles ineficiències, es realitzen les recomanacions oportunes que permeten agilitzar els procediments en el marc del compliment de la legalitat.</li></ul>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"><li>Avaluar el procediment i els mètodes de treball utilitzats en l'administració de la Generalitat per als processos de contractació seleccionats, així com realitzar propostes de millora amb vista a reduir els terminis de tramitació.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe elaborat en el termini previst.</li></ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):					
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):					
<b>OBSERVACIONS</b>												



PROCÉS		6. ACTUACIONS ORDINÀRIES 6.b) ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA										
Projecte o Actuació/ns:  6.7. Anàlisi i millora del procés d'alta i renovació del títol de família nombrosa o de família monoparental.												
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)												
<ul style="list-style-type: none"><li>Les accions a desenvolupar s'orientaran a la revisió de dos tipus de procediments. D'una banda, es revisarà el procediment per al reconeixement de la condició de família monoparental o en situació de monoparentalitat i d'emissió i renovació del Títol de Família Monoparental i del carnet individual per a totes les persones integrants de la unitat familiar que complisquen els requisits per a ser beneficiàries amb validesa en tot el territori de la Comunitat Valenciana. D'altra banda, es revisarà el procediment de reconeixement dels requisits i condicions per a ser considerada família nombrosa – de categoria general o especial – i la seua inclusió com a persona beneficiària del Títol de Família Nombrosa i del Carnet d'aquest títol, els quals estan establits per normativa estatal i són els mateixos en tot el territori espanyol.</li></ul>												
OBJECTIU/S						INDICADOR/S						
<ul style="list-style-type: none"><li>Avaluar el procés i els procediments seguits per la Generalitat per a l'alta i renovació del títol de família nombrosa o família monoparental.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe elaborat en el termini previst.</li></ul>						
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)					TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)												
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS												



PROCÉS		6. ACTUACIONS ORDINÀRIES									
		6.b) ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA									
Projecte o Actuació/ns:											
6.8. Anàlisi i millora del procés de reconeixement del grau de dependència.											
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)											
<ul style="list-style-type: none"><li>Efectuar una anàlisi del procediment i de les causes que motiven els retards generats per a reconèixer el grau de dependència a les persones per part de la Generalitat, tenint en compte la integració dels serveis municipals en l'atenció a la dependència. Una vegada detectades aquestes causes, es realitzaran propostes de millora orientades a l'obtenció d'una major eficàcia i celeritat en la tramitació dels expedients.</li></ul>											
OBJECTIU/S						INDICADOR/S					
<ul style="list-style-type: none"><li>Avaluar el procediment seguit per la Generalitat per a reconèixer el grau de dependència a les persones, així com realitzar propostes de millora amb vista a reduir els terminis de tramitació.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe elaborat en el termini previst.</li></ul>					
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)					TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)						
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)											
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
OBSERVACIONS											



PROCÉS	6. ACTUACIONS ORDINÀRIES 6.b) ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA															
Projecte o Actuació/ns:																
6.9. Anàlisi i millora del procés d'Expedició dels títols acadèmics i professionals la gestió dels quals correspon a la Generalitat.																
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)																
<ul style="list-style-type: none"><li>Atesa la transcendència que en l'àmbit laboral pot tindre disposar del títol que acredita la formació dels alumnes, es pretén analitzar el procediment seguit per a la sol·licitud, registre i expedició de títols acadèmics i professionals la gestió dels quals correspon a la Generalitat amb la finalitat d'implantar una solució eficient que permeti obtenir el títol corresponent sense desplaçaments i en el menor temps possible utilitzant els mitjans tecnològics disponibles actualment.</li></ul>																
OBJECTIU/S						INDICADOR/S										
<ul style="list-style-type: none"><li>Analitzar el o els procediments utilitzats i proposar millores basades en l'ús de l'administració electrònica.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe elaborat en el termini previst.</li></ul>										
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)					TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)											
2020					2021		X	1 TRIM.			2 TRIM.	X	3 TRIM.			4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)																
EXERCICI 2020:						CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
EXERCICI 2021: (Estimació)						CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
OBSERVACIONS																



PROCÉS		6. ACTUACIONS ORDINÀRIES 6.b) ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA									
Projecte o Actuació/ns:											
6.10. Anàlisi i millora del procés de reconeixement del nivell de valencià en alumnes que finalitzen l'ESO, el Batxiller i l'FP.											
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)											
<ul style="list-style-type: none"><li>Actuació dirigida a analitzar i revisar el procediment utilitzat en l'actualitat per a l'homologació del nivell B1 de coneixements de valencià de la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià previst en la disposició segona de l'Ordre 7/2017, de 2 de març, de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per la qual es regulen els certificats oficials administratius de coneixements de valencià de la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià, el personal examinador i l'homologació i la validació d'altres títols i certificats, procediment que té un gran impacte social.</li></ul>											
OBJECTIU/S						INDICADOR/S					
<ul style="list-style-type: none"><li>Avaluar el procediment seguit per la Generalitat per a l'homologació del nivell B1 de coneixements de valencià a alumnes que han cursat determinats cursos i etapes educatives en la Comunitat Valenciana amb la finalitat d'aconseguir que la seua expedició es produïska d'una forma automàtica sense necessitat que medie una sol·licitud prèvia.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe elaborat en el termini previst.</li></ul>					
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)					TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)											
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
OBSERVACIONS											



PROCÉS	6. ACTUACIONS ORDINÀRIES 6.b) ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA											
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>  <b>6.11. Anàlisi i millora del procés d'ajudes al lloguer d'habitatge.</b>												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
<ul style="list-style-type: none"><li>Atés l'elevat nombre de beneficiaris i l'impacte social que tenen aquest tipus d'ajudes, es pretén analitzar el procediment de tramitació actual amb l'objectiu de detectar aquells punts de la tramitació en els quals es pugui millorar el servei prestat. Aquesta actuació s'orientarà a la proposta d'adopció de mesures de simplificació del procediment i els principis d'eficàcia i eficiència amb els quals ha d'actuar l'administració pública.</li></ul>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"><li>Avaluar el procediment seguit per la Generalitat per a la concessió d'aquesta mena d'ajudes, així com realitzar propostes de millora amb vista a reduir els terminis de tramitació.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe elaborat en el termini previst.</li></ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>OBSERVACIONS</b>												



PROCÉS		7. ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES											
Projecte o Actuació/ns: <b>7.1. Execució de totes les actuacions extraordinàries ordenades.</b>													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
<ul style="list-style-type: none"><li>Realitzar les corresponents accions d'investigació que permeten atendre els encàrrecs d'inspecció i control rebuts per ordre superior i elaborar els corresponents informes.</li></ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"><li>Execució d'accions d'inspecció i control de caràcter extraordinari (que per la seua pròpia naturalesa i caràcter sobrevingut no es poden preveure ni quantificar per endavant).</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>% Informes elaborats en els terminis previstos (6 mesos per als expedients no prorrogats o el període establert en el seu cas).</li></ul>							
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>													



PROCÉS		8. REVISIÓ D'ACTUACIONS D'ANYS ANTERIORS										
Projecte o Actuació/ns: <b>8.1. Informe de la IGS sobre l'Arxiu del Regne de València.</b>												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
<ul style="list-style-type: none"><li>Revisar a través d'una actuació inspectora els canvis i millores introduïdes per l'organització com a conseqüència de l'informe elaborat en el seu moment per la IGS sobre l'Arxiu del regne de València (informe remés amb data 23 d'octubre de 2019).</li></ul>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"><li>Analitzar el grau de compliment de les recomanacions proposades en l'informe inicial.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe elaborat en el termini previst.</li></ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>OBSERVACIONS</b>												





PROCÉS		8. REVISIÓ D'ACTUACIONS D'ANYS ANTERIORS									
Projecte o Actuació/ns: <b>8.2. Informe sobre Contractació en l'àmbit del Sector Públic Instrumental.</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>Revisar a través d'una actuació inspectora els canvis i millores introduïdes per l'organització com a conseqüència de l'informe elaborat en el seu moment per la IGS sobre la Contractació en l'àmbit del Sector Públic Instrumental (informe remés amb data 6 de febrer de 2019).</li></ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>Analitzar el grau de compliment de les recomanacions proposades en l'informe inicial.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe elaborat en el termini previst.</li></ul>					
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>OBSERVACIONS</b>											



PROCÉS		9. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE DENÚNCIES (INCLOSES LES D'ASSETJAMENT LABORAL)									
Projecte o Actuació/ns:											
9.1. Creació i posada en marxa d'un Canal Confidencial de denúncies (CONFIDENT-GVA) i adaptació del tràmit telemàtic actual de presentació de denúncies davant la IGS.											
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)											
<ul style="list-style-type: none"><li>Implantació efectiva, després de l'aprovació de la norma de desenvolupament corresponent, de la bústia telemàtica per a la presentació de denúncies anònimes i adaptació del tràmit telemàtic actual de presentació de denúncies davant la IGS per a aquelles persones denunciants que desitgen identificar-se.</li></ul>											
OBJECTIU/S						INDICADOR/S					
<ul style="list-style-type: none"><li>Incorporar en la web de la IGS un espai informatiu per al canal confidencial</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Espai web incorporat en el termini previst.</li></ul>					
<ul style="list-style-type: none"><li>Implantar, en col·laboració amb la DGTIC, el canal CONFIDENT-GVA</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Canal implantat en el termini previst.</li></ul>					
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)					TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)											
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
OBSERVACIONS											
<ul style="list-style-type: none"><li>Actuació condicionada en el seu inici al fet que s'aprove el decret del projecte de Decret del Consell de Canal Confidencial actualment en tramitació.</li></ul>											



PROCÉS	9. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE DENÚNCIES (INCLOSES LES D'ASSETJAMENT LABORAL)														
Projecte o Actuació/ns:  9.2. Integració del canal CONFIDENT-GVA en el sistema integrat de gestió i informació de la IGS (GEISER).															
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)															
<ul style="list-style-type: none"><li>Actuació dirigida a valorar i decidir si, després de la realització d'una anàlisi de la demanda de denúncies anònimes produïda després de la implantació del canal CONFIDENT-GVA, és necessari integrar aquest canal en el sistema de gestió de la IGS (GEISER). Això pot comportar, en el seu cas, haver de realitzar la corresponent anàlisi funcional per al seu desenvolupament posterior per la DGTIC.</li></ul>															
OBJECTIU/S						INDICADOR/S									
<ul style="list-style-type: none"><li>Analitzar la demanda generada pel canal confidencial i, en el seu cas, realitzar l'anàlisi funcional de requeriments per a la DGTIC.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Anàlisi realitzada i, en el seu cas, TOMREQ elaborat en el termini previst.</li></ul>									
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)				TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)											
2020				2021		X		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)															
EXERCICI 2020:						CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2021: (Estimació)						CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS															



PROCÉS		9. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE DENÚNCIES (INCLOSES LES D'ASSETJAMENT LABORAL)											
Projecte o Actuació/ns:													
9.3. Tramitació i resolució de totes les denúncies presentades davant la IGS.													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitació i resolució de les denúncies, de tota mena (per irregularitats o infraccions a la legalitat i per assetjament laboral), presentades davant la IGS per la ciutadania i/ o el personal al servei de la Generalitat.</li> </ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendre i tramitar el 100% de les denúncies presentades, per irregularitats o infraccions a la legalitat que, en el seu cas, s'hagen produït, per òrgans de l'administració de la GV i el seu sector públic instrumental.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>% de denúncies presentades i resoltes</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendre i tramitar el 100% de les denúncies presentades por assetjament laboral (assetge moral o assetjament psicològic, assetjament sexual y/o per raó de sexe) de conformitat amb el Protocol de Prevenció i Actuació davant l'Assetjament Laboral en l'Administració de la Generalitat.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>% de denúncies presentades i resoltes</li> </ul>							
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>													
<p>En la tramitació de les denúncies s'aplicaran els següents protocols:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Protocol pel qual s'estableixen criteris relatius a la iniciació i tramitació de processos d'investigació desenvolupats per la IGS, aprovat per Resolució, de 12 de novembre de 2015, del llavors conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació (DOGV núm. 7660, de 18 de novembre de 2015)</li> <li>Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat aprovat per Resolució conjunta de 18 de gener de 2018, de la Direcció General de Funció Pública i de la Direcció del INVASSAT (DOGV núm. 8223, de 30 de gener de 2018).</li> </ul>													



PROCÉS		10. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE QUEIXES DE SEGONA INSTÀNCIA											
Projecte o Actuació/ns:													
10.1. Tramitació i resolució de totes les queixes de segona instància presentades davant la IGS.													
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)													
<p>Exercir, de conformitat amb el que es preveu en el Decret 41/2016 pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, la competència de la Inspecció de Serveis relativa a l'atenció, tramitació i resolució de les queixes que es presenten per incompliment del deure de resposta de les queixes presentades prèviament a qualsevol dels òrgans inclosos en l'àmbit de la norma citada. En la seua tramitació es desenvoluparan les següents accions:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Justificar recepció a la persona interessada de la queixa presentada davant la IGS.</li><li>• Trasl·ladar la queixa a l'òrgan competent.</li><li>• Realitzar un seguiment puntual de la contestació a la queixa inicial.</li><li>• Donar contestació final a la persona interessada.</li></ul>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atendre i tramitar, en termini, el 100% de les queixes de segona instància presentades davant la IGS, per falta de resposta a les queixes inicials plantejades davant òrgans de la GV i el seu sector públic instrumental.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>• % queixes presentades i resoltes en el termini previst.</li></ul>							
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)						TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)													
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS													



PROCÉS		11. INSTRUCCIÓ DE PROCEDIMENTS SANCIONADORS EN MATÈRIA DE BON GOVERN											
Projecte o Actuació/ns:													
11.1. Instrucció dels procediments disciplinaris que s'ordenen.													
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)													
<ul style="list-style-type: none"><li>Instrucció dels procediments disciplinaris que s'ordenen en aplicació de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, norma que, en establir les competències sancionadores en matèria de bon govern en el seu article 38, disposa que en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, les seues entitats autònomes i entitats de dret públic, la instrucció dels corresponents procediments sancionadors correspondrà al centre directiu que tinga atribuïda la competència d'inspecció general dels serveis. En els mateixos termes s'expressa el Decret 56/2016, del Consell, de 6 de maig, pel qual s'aprova el Codi de Bon Govern de la Generalitat. Aquesta norma és la que determina les normes de conducta que són exigibles als qui s'estableix en el seu àmbit d'aplicació, que a efecte d'aquest pla se circumscriu de manera general als alts càrrecs i càrrecs directius de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.</li></ul>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"><li>Instruir els corresponents procediments sancionadors ordenats.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>% d'expedients instruits sobre el total de procediments incoats.</li></ul>							
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)						TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)													
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS													



PROCÉS		12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS										
Projecte o Actuació/ns:												
12.1. Implantar una estratègia de gestió de qualitat en l'Administració de la Generalitat: elaboració de Mapes de Processos.												
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)												
<p>Establir les bases per a implantar, de forma generalitzada, una estratègia de gestió de qualitat en la Generalitat, per a això es realitzaran les següents accions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecció d'òrgans directius sobre els quals s'actuarà, tenint en compte criteris sobre la seua dimensió, impacte social o proactivitat.</li> <li>• Identificació i classificació de tots els processos dels òrgans directius seleccionats, amb especial determinació dels seus processos clau en atenció a la seua missió i visió.</li> <li>• Elaboració d'un mapa de processos que siga el pilar bàsic sobre el qual implantar una gestió basada en principis de qualitat (gestió per processos). El mapa de processos es realitzarà com una eina dinàmica que permeta la seua evolució i adaptació als canvis.</li> <li>• Interconnexió dels DIR 3 dels òrgans directius, amb els seus processos i els codis SIA de tràmits i procediments a través dels quals es desenvolupen.</li> <li>• Selecció d'un mínim de processos que es consideren crítics i/o rellevants per a la seua millora.</li> </ul>												
OBJECTIU/S						INDICADOR/S						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar, en el termini de dos anys, una estratègia de qualitat en el major nombre possible de direccions generals de l'Administració de la Generalitat.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de direccions generals amb mapa de processos elaborat en el termini previst.</li> </ul>						
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)					TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.	
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)												
EXERCICI 2020:		X	CAPÍTOL/S: II				IMPORT/S (En euros): 41.000 + IVA					
EXERCICI 2021: (Estimació)		X	CAPÍTOL/S: II				IMPORT/S (En euros): 164.000 + IVA					
OBSERVACIONS												
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per a la realització d'aquesta actuació i donat el seu abast es té previst licitar un contracte major, contracte que es recull i detalla en l'apartat de recursos assignats (apartat VIII d'aquest pla).</li> <li>• La concreció del nombre final de direccions generals que abastarà aquesta actuació es recollirà després de conèixer la seua proactivitat i en el moment en què es redacten els plecs tècnics del contracte anterior.</li> </ul>												

**PROCÉS****12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT  
DELS SERVEIS PÚBLICS****Projecte o Actuació/ns:****12.2. Impulsar i desenvolupar Autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis.****BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)**

La Generalitat disposa d'una Metodologia pròpia d'Avaluació per a l'Acreditació de la Qualitat dels Serveis Públics aprovada en 2010 i un marc normatiu sobre el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes, la peça bàsica dels quals és el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell. Les avaluacions de qualitat compten amb dos vessants: les autoavaluacions internes i les contrastacions mitjançant avaluacions externes. En aquest àmbit, a través d'aquest pla, es pretén:

- Impulsar i desenvolupar un nou pla d'Autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis, amb la finalitat que els òrgans directius que s'autoevaluen puguin detectar les seues fortaleses i febleses i puguin posar en marxa, derivat de cada autoavaluació realitzada, un mínim de 2 plans de millora que esmenen les deficiències detectades.
- Una vegada finalitzades les autoavaluacions i a la vista dels resultats obtinguts, la següent fase de la metodologia és la realització de la contrastació i validació dels resultats per un avaluador extern, qui després de comprovar les evidències i les àrees de millora detectades, elaborarà l'Informe d'Avaluació que servirà de base a l'acreditació i certificació de la unitat.

Per a realitzar les contrastacions externes d'aquelles autoavaluacions ja realitzades en execució del pla d'avaluació anterior 2018-2019 o que es realitzen en la nova planificació d'autoavaluacions i que hagen obtingut o obtinguen una suficient puntuació, està previst comptar amb avaluadors externs a l'organització a través del corresponent contracte menor de serveis.

<b>OBJECTIU/S</b>	<b>INDICADOR/S</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Avaluar un mínim de 4 organitzacions d'aquelles autoavaluades en execució del pla 2018-2019.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• % d'organitzacions avaluades sobre les planificades.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realitzar 18 autoavaluacions de qualitat d'òrgans de la Generalitat, amb rang mínim de direcció general i/o subdirecció.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• % d'organitzacions autoavaluades sobre les planificades.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar 36 projectes/accions de millora derivats de les autoavaluacions realitzades.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• % de plans de millora identificats sobre els previstos.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Avaluar el 100% d'organitzacions que s'hagen autoavaluat en 2020, si la mateixa es proposa a la vista de la puntuació obtinguda.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• % d'avaluacions realitzades sobre les propostes.</li></ul>





ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)				TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)								
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
EXERCICI 2020:	X	CAPÍTOL/S: II					IMPORT/S (En euros): 15.000 + IVA					
EXERCICI 2021: (Estimació)	X	CAPÍTOL/S:					IMPORT/S (En euros):					
<b>OBSERVACIONS</b>												
<ul style="list-style-type: none"><li>Actuació relacionada amb les actuacions de suport recollides en la fitxa 15.2. L'import del cost estimat en el capítol II ací recollit inclou un contracte que té per objecte la implementació pràctica d'eines concretes de millora de la qualitat, que abasta la realització d'avaluacions (contrastacions) de qualitat (inclosa la de la IGS recollida en la fitxa 1.4) i el suport en l'elaboració i/o revisió de les cartes de serveis en la Generalitat i el seu sector públic instrumental recollides en la fitxa 12.6.</li></ul>												



PROCÉS		12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS												
Projecte o Actuació/ns:														
12.3. Revisió i actualització de la Metodologia d'avaluació per a l'acreditació de la qualitat dels SSPP de la Generalitat.														
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>														
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisió i actualització de la Metodologia d'avaluació per a l'acreditació de la qualitat dels SSPP de la Generalitat i de l'aplicació informàtica SIGCAP, adaptant-la al model EFQM Vs. 2020. Es tracta d'adaptar el qüestionari d'avaluació SIGCAP (aplicació informàtica de la Generalitat) a les noves aportacions del Model EFQM 2020 i realitzar les millores necessàries detectades a partir de l'experiència adquirida després de les autoavaluacions realitzades en execució del pla anterior.</li> <li>Per a la realització d'aquesta actuació, donada l'especialització i novetat que representa el model EFQM en la seua versió actualitzada de 2020, està previst realitzar-la amb suport extern a través del corresponent contracte menor l'objecte del qual inclourà, a més de la seua elaboració, la corresponent edició i publicació en suport digital, per a donar-li la major difusió. La consegüent revisió i actualització de l'aplicació SIGCAP de suport per a la pràctica d'autoavaluacions es realitzarà amb mitjans propis i amb el suport de la DGTIC.</li> </ul>														
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar i actualitzar la metodologia d'avaluació per a l'acreditació de la qualitat dels SSPP de la Generalitat abans de finalitzar l'exercici 2020</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Metodologia elaborada en el termini previst</li> </ul>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar i actualitzar l'Aplicació SIGCAP</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicació revisada en el termini previst</li> </ul>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Editar i publicar en suport digital la nova metodologia</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Metodología publicada en el termini previst</li> </ul>								
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>								
2020	X		2021	X		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>														
<b>EXERCICI 2020:</b>		X	<b>CAPÍTOL/S: II</b>				<b>IMPORT/S (En euros): 8.000 + IVA</b>							
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>		X	<b>CAPÍTOL/S: II</b>				<b>IMPORT/S (En euros): 2.000 + IVA</b>							
<b>OBSERVACIONS</b>														
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació relacionada amb les actuacions de suport recollides en la fitxa 15.2</li> </ul>														



PROCÉS		12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS									
Projecte o Actuació/ns:  <b>12.4. Avaluar el Pla d'Atenció a la Ciutadania, Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics 2018-2019.</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>Realitzar una Avaluació dels resultats aconseguits en execució del Pla d'Atenció a la Ciutadania, Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics 2018-2019 aprovat per Resolució del llavors Conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació amb data 15 de gener de 2018 (obligació derivada de la previsió continguda en aquest pla).</li></ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>Avaluar el Pla d'Atenció a la Ciutadania, Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics 2018-2019</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Pla avaluat en el termini previst i remés a la conselleria competent.</li></ul>					
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>OBSERVACIONS</b>											



PROCÉS		12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS									
Projecte o Actuació/ns: <b>12.5. Avaluar el sistema de gestió de cartes de serveis de la Generalitat.</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>Realització de l'avaluació del sistema de gestió de les cartes de serveis en vigor, en compliment de la previsió continguda en l'article 19.3 del Decret 41/2016, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació de plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.</li></ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>Avaluació del sistema de gestió de cartes de serveis</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe d'avaluació elaborat en el termini previst</li></ul>					
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>OBSERVACIONS</b>											



PROCÉS		12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS											
Projecte o Actuació/ns:													
12.6. Consolidar i estendre el Sistema de Gestió de Cartes de Serveis.													
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)													
<p>Consolidar i estendre, amb suport d'una consultoria externa, el Sistema de Gestió de Cartes de Serveis, en desenvolupament del Decret 41/2016, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació de plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la tramitació d'aquelles cartes de serveis noves i/o revisades incloses en el pla anterior i que van quedar pendents.</li> <li>• Revisar les cartes de serveis vigents d'acord amb la previsió normativa continguda en la norma citada.</li> <li>• Elaborar noves cartes de serveis, prestant especial atenció i prioritzant els serveis prestats pel sector públic instrumental.</li> <li>• Promoure accions de difusió, internes i externes, dirigides a donar a conèixer els compromisos de qualitat que la Generalitat ofereix a la ciutadania.</li> </ul>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
• Impulsar l'aprovació de cartes elaborades i/o revisades en execució de l'anterior pla						• % de cartes noves i/o revisades aprovades i publicades							
• Revisar les cartes de serveis actualment vigents d'acord amb els terminis establits en la normativa d'aplicació						• % de cartes de serveis revisades							
• Elaborar 18 noves cartes de serveis (9 per any)						• % de noves cartes elaborades							
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)						TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)							
2020	X		2021	X		1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)													
EXERCICI 2020:				CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):					
EXERCICI 2021: (Estimació)				CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):					
OBSERVACIONS													
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atés que es preveu un contracte menor de suport a algunes de les actuacions recollides en aquesta fitxa i, també, a altres actuacions de millora de la qualitat (que afecta les fitxes 1.4 i 12.2), l'import del cost estimat en el capítol II d'aquest contracte s'ha recollit en la fitxa 12.2.</li> </ul>													



PROCÉS		12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS											
Projecte o Actuació/ns: <b>12.7. Revisar i actualitzar la metodologia d'elaboració de cartes de serveis de la Generalitat.</b>													
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)													
<ul style="list-style-type: none"><li>Revisió i actualització de la Metodologia d'elaboració de cartes de serveis de la Generalitat, revisió que es considera necessària donat el temps transcorregut des de la seua aprovació en 2010. A més de la seua elaboració, es procedirà a fer els treballs corresponents d'edició digital per a la seua difusió.</li></ul>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"><li>Revisar la metodologia d'elaboració de cartes de serveis</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Metodologia revisada en el termini previst</li></ul>							
<ul style="list-style-type: none"><li>Editar digitalment i publicar la nova metodologia</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Metodologia publicada en el termini previst</li></ul>							
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)						TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)							
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X	
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)													
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS													



PROCÉS		12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS											
Projecte o Actuació/ns:													
12.8. Col·laborar en les tasques de coordinació i implantació del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI).													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
Col·laborar en l'exercici de les labors de coordinació i implantació del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) a través de:													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendre les sol·licituds d'informació rebudes i prestar funcions d'assessoria i suport tècnic a totes les autoritats registrades en l'àmbit de l'Administració Pública Valenciana.</li> <li>Identificar i registrar, en el seu cas, noves autoritats i garantir una actualització permanent de les dades registrades en el sistema per a totes les autoritats donades d'alta.</li> <li>Mantindre usuaris/as actius/as en totes les autoritats registrades i monitorar de manera contínua les sol·licituds en les quals intervinguen autoritats coordinades per nosaltres: control de la seua activitat, vigilància i supervisió de casos pendents (intervenint i contactant, en el seu cas, amb la coordinació nacional i amb coordinadors d'altres Estats membres) i transferència de les sol·licituds IMI rebudes a l'autoritat competent.</li> <li>Desenvolupar accions formatives (en el maneig i actualització del Sistema IMI) individualitzades (per a nous/noves usuaris/es) i altres accions reglades (cursos), a través de l'IVAP en el seu cas, complementàries dels cursos organitzats i oferits per l'Institut Nacional d'Administració Pública (INAP) i per la Coordinació Nacional del sistema.</li> </ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar la coordinació del sistema i el seu eficaç funcionament.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>% de sol·licituds ateses i resoltes.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar el registre d'autoritats competents i de persones usuàries del sistema.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>% d'autoritats i persones usuàries registrades i donades d'alta en el sistema.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organitzar i impartir cursos de formació en el maneig i actualització del Sistema IMI.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>% d'usuaris/es formats/es en el maneig de l'aplicació informàtica de suport a IMI l'any.</li> </ul>							
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
<b>OBSERVACIONS</b>													



PROCÉS		12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS									
Projecte o Actuació/ns: <b>12.9. Elaborar l'informe d'avaluació anual del sistema de queixes, suggeriments i agraïments.</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>Elaborar l'informe d'avaluació anual previst en la norma reguladora (en compliment de l'Article 39 del Decret 41/2016) que abastarà a tots els departaments del Consell amb la finalitat de comprovar el compliment del tracte a la ciutadania, realitzar la corresponent anàlisi i formular conclusions i recomanacions de millora.</li></ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>Elaborar l'informe d'avaluació anual de queixes.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Informe elaborat i publicat en el termini previst.</li></ul>					
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020	X		2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
<b>OBSERVACIONS</b>											





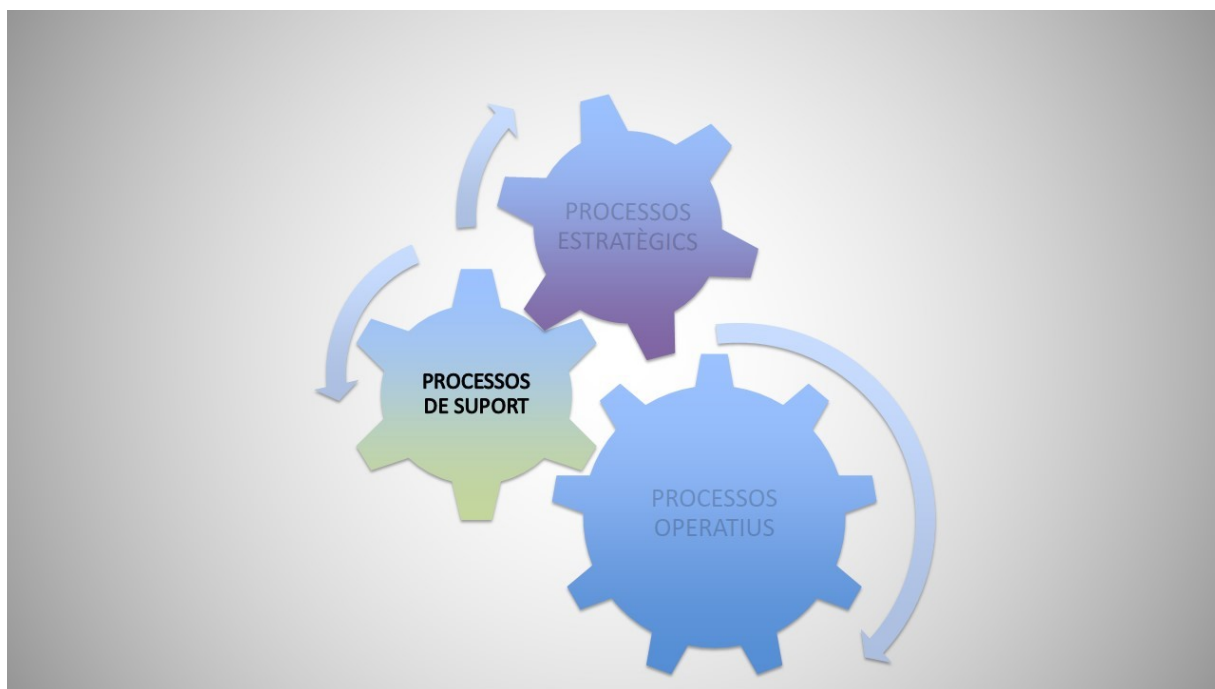
PROCÉS	12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS											
Projecte o Actuació/ns:  <b>12.10. Desenvolupar de manera progressiva el sistema de reconeixement de la qualitat dels serveis (certificacions de qualitat i premis).</b>												
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)												
<ul style="list-style-type: none"><li>Implantació del sistema d'acreditacions de qualitat en organitzacions de la Generalitat prèviament avaluades. Quan estiga en marxa aquest sistema d'acreditació, aquelles direccions generals amb un major nivell de qualitat o que hagen posat en marxa millores importants, rebran un distintiu de qualitat de la Generalitat.</li></ul>												
OBJECTIU/S						INDICADOR/S						
<ul style="list-style-type: none"><li>Implantació d'un sistema d'acreditació i certificació de la qualitat en l'exercici 2020</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Sistema aprovat i implantat en el termini previst</li></ul>						
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)					TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)							
2020				2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)												
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS												
<ul style="list-style-type: none"><li>Actuació desenvolupada a partir de que s'aprove la corresponent norma reguladora del sistema de reconeixements (Veure Fitxa 3.3).</li><li>Realitzar una convocatòria de premis a la qualitat, d'acord amb la regulació anterior, és una activitat a decidir, en el seu moment, quan s'haja implantat el sistema anterior. Actuació a valorar després de la revisió anual del Pla per a ser inclosa, en el seu cas, en l'addenda corresponent.</li></ul>												



PROCÉS		12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS											
Projecte o Actuació/ns: <b>12.11. Coordinar la Xarxa de Qualitat de l'Administració de la Generalitat.</b>													
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)													
<ul style="list-style-type: none"><li>Coordinar la Xarxa de Qualitat de l'Administració de la Generalitat constituint i posant en marxa, després de la publicació del seu Decret de creació, la Comissió Interdepartamental per a la Modernització de l'Administració Pública (CIMAP) i la Comissió Tècnica per a la Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics (COSMIQ) que li servirà de suport i que tindrà caràcter permanent.</li></ul>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"><li>Constituir la CIMAP en el segon trimestre de 2020</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Comissió constituïda en el termini previst</li></ul>							
<ul style="list-style-type: none"><li>Celebrar el mínim de reunions assenyalades en la norma de creació (2 per any)</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>% de reunions celebrades</li></ul>							
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)						TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	X	
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)													
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS													



PROCÉS		12. ACTUACIONS DE MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS									
Projecte o Actuació/ns: <b>12.12. Extensió de bones pràctiques en la Generalitat.</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>Actuació proposada com a bona pràctica, en aquest cas de gestió de personal, dirigida a dissenyar i implantar un Manual d'acolliment al personal que accedisca a prestar els seus serveis en la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública. Per a això es proposa utilitzar com a model el manual d'acolliment existent i que s'aplica en l'actualitat en la pròpia Inspecció General de Serveis.</li></ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>Dissenyar el Manual d'acolliment de personal de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Manual d'Acolliment dissenyat i implantat en el termini previst.</li></ul>					
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>OBSERVACIONS</b>											
<ul style="list-style-type: none"><li>Actuació a desenvolupar en col·laboració amb la Sotssecretaria del departament citat.</li></ul>											





Procés		13. ATENCIÓ I FORMACIÓ DEL PERSONAL DE LA IGS											
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>													
<b>13.1. Revisió i actualització anual del Pla d'Acolliment de la IGS.</b>													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
<ul style="list-style-type: none"><li>Amb data 31 de maig de 2018 la IGS va elaborar un pla d'acolliment amb la finalitat d'integrar de manera efectiva i àgil al nou personal que s'incorpore a la IGS, pla que va quedar plasmat en el corresponent manual que periòdicament és objecte de revisió. Per això s'inclou com a actuació en aquest pla la de Revisar i actualitzar el pla d'acolliment vigent.</li></ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"><li>Revisar i actualitzar el pla d'acolliment (manual)</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Manual revisat i actualitzat en el termini previst.</li></ul>							
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>													



Procés		13. ATENCIÓ I FORMACIÓ DEL PERSONAL DE LA IGS										
Projecte o Actuació/ns:  <b>13.2. Pla de Formació de la Inspecció.</b>												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
<ul style="list-style-type: none"><li>Actuació dirigida a la realització d'una anàlisi prèvia que ens permeti detectar les necessitats més rellevants de formació dirigida al personal de la IGS i que servisca de base per a organitzar i impartir, amb periodicitat anual, un curs específic (formació especialitzada), curs que s'inclourà en els respectius plans anuals de l'IVAP.</li></ul>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"><li>Anàlisi de necessitats, organització i impartició del curs de formació especialitzada anual per al personal que vaja a exercir funcions d'inspector/a en compliment del que es disposa en l'article 6 de la Llei 22/2018 d'inspecció general de serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>% de cursos organitzats sobre els previstos.</li></ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>OBSERVACIONS</b>												



Procés		14. GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ										
<b>Projecte o Actuació/ns:</b> <b>14.1. Registre, arxiu, control i seguretat d'expedients.</b>												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
<ul style="list-style-type: none"><li>Revisar la gestió d'aquells processos no inclosos en el sistema de gestió de la IGS amb la finalitat que es definisquen els requeriments en matèria d'administració electrònica exigits per la normativa vigent.</li><li>Per a completar aquestes tasques, el sistema de gestió de la IGS es recolzarà en les eines tecnològiques corporatives de la Generalitat en matèria de registre i arxiu, establint a través de les sèries documentals i els manuals de procediment, les instruccions i requeriments necessaris per a l'adequada gestió dels expedients electrònics.</li></ul>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"><li>Dissenyar un sistema d'organització de la informació que incorpore els requeriments de l'Administració electrònica en aquells processos no inclosos en el sistema de gestió de la IGS i que siguin qualificats com a claus.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Protocols/instruccions d'organització de la informació elaborat en el termini previst.</li></ul>						
<ul style="list-style-type: none"><li>Definir les sèries documentals dels processos operatius de la IGS.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Sèries documentals dels processos operatius de la IGS elaborats en el termini previst.</li></ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020			2021	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>												



Procés	14. GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ											
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>												
<b>14.2. Gestió, revisió i actualització dels continguts sobre la IGS en la Pàgina Web de la Conselleria d'adscripció i organització del servidor intern</b>												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
<p>Procés continu de manteniment de la secció corresponent a la Inspecció General de Serveis en la web de la conselleria, que comporta realitzar les següents accions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manteniment de continguts.</li> <li>• Incorporació de noves seccions temàtiques o relatives a projectes.</li> <li>• Analitzar la viabilitat d'implementar un nou visor de fitxes d'actuacions en l'apartat "rendició de comptes".</li> </ul> <p>Adicionalment a l'anterior es realitza una supervisió contínua de les unitats de xarxa compartides utilitzades per la IGS i una revisió, actualització en el seu cas, de les estructura de carpetes.</p>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
• Actualitzar i mantindre la secció IGS en la web conselleria.						• Secció IGS actualitzada.						
• Supervisar i revisar, de manera contínua, l'estructura de directoris del servidor compartit.						• Estructura de carpetes revisada.						
• Analitzar la viabilitat d'i implementar un nou visor de fitxes d'actuacions de la IGS.						• Anàlisi de viabilitat realitzada.						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>OBSERVACIONS</b>												





Procés		15. ASSUMPTES GENERALS											
<b>Projecte o Actuació/ns:</b> <b>15.1. Suport administratiu a la IGS.</b>													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
<ul style="list-style-type: none"><li>Assegurar un eficaç funcionament de la Unitat Administrativa de suport a la IGS en la gestió de les activitats administratives per al desenvolupament de les funcions assignades a la IGS.</li></ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"><li>Executar les activitats administratives necessàries per al compliment de les funcions de la IGS.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Compliment en termini de les activitats administratives.</li></ul>							
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>													



Procés		15. ASSUMPTES GENERALS											
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>													
<b>15.2. Suport tècnic a la IGS en relació amb els contractes que es promoguen en desenvolupament de les actuacions del Pla.</b>													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
Suport tècnic a la IGS en matèria de contractació en totes les seues fases, des de la planificació inicial fins a la seua execució, i que comprén:													
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'elaboració de la documentació administrativa necessària per a realitzar els contractes en resposta als requeriments definits per els/les propietaris/es dels processos respectius.</li> <li>• L'assistència i seguiment de la seua tramitació.</li> <li>• La relació amb les diferents unitats de la conselleria relacionades amb la gestió dels contractes proposats.</li> </ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la tramitació de la contractació precisa per a complir els objectius de les actuacions contingudes en el present Pla: 3 contractes menors i un contracte major.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• núm. de contractes adjudicats sobre els previstos en la planificació.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Executar en termini els contractes adjudicats.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de contractes recepcionats després de finalitzar el seu termini d'execució en relació amb els contractes adjudicats.</li> </ul>							
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>						<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>		X	<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>		X	<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquest suport tècnic es prestarà a les actuacions descrites en les fitxes 1.4, 5.3, 12.1, 12.2, 12.3 i 12.6. El detall i quantia dels contractes als quals es prestarà aquest suport tècnic es detalla en l'apartat VIII del pla en parlar dels Recursos assignats a aquest.</li> </ul>													



Procés		15. ASSUMPTES GENERALS									
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>											
<b>15.3. Elaboración I tramitació de convenis I protocols:</b>											
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>											
Elaboració i tramitació de convenis, acords i/o protocols de col·laboració. En aquest pla s'inclouen els següents:											
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conveni amb el Consell General del Notariat, en suport del projecte SALER.</li><li>• Acord de col·laboració amb l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraude de la Comunitat Valenciana.</li></ul>											
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar i tramitar per a la seua aprovació un Conveni amb el Consell General del Notariat</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>• Conveni aprovat en el termini previst.</li></ul>					
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar i tramitar per a la seua aprovació un acord de col·laboració amb l'Agència Antifrau.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>• Acord aprovat en el termini previst.</li></ul>					
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>					<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>						
2020	X		2021		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>OBSERVACIONS</b>											



Procés		15. ASSUMPTES GENERALS											
Projecte o Actuació/ns:													
15.4. Elaboració de pressupostos, seguiment i control de la seua execució. Gestió de Caixa Fixa													
BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)													
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboració de memòries i de la informació requerida per altres departaments de la conselleria (Sotssecretaria i Secretària General Administrativa).</li><li>• Seguiment de la informació remesa com a conseqüència de les peticions d'informació rebudes per part de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic (Direcció General de Pressupostos i Tresoreria de la Generalitat).</li><li>• Seguiment pressupostari dels crèdits disponibles.</li><li>• La gestió i disposició dels fons de caixa fixa.</li></ul>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
• Atendre les peticions d'informació rebudes.						• % de Respostes remeses en termini.							
• Adequada gestió dels fons de caixa fixa.						• Rendició de comptes en termini.							
ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)						TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)							
2020	X		2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)													
EXERCICI 2020:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
EXERCICI 2021: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
OBSERVACIONS													



Procés		16. JORNADES I ESDEVENIMENTS											
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>  <b>16.1. Organitzar i celebrar una Jornada/Conferència o trobada de les inspeccions generals de serveis de les diferents administracions públiques espanyoles dirigida a compartir experiències innovadores i coneixement en matèria de sistemes de prevenció i lluita contra les irregularitats i males pràctiques administratives.</b>													
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>													
<ul style="list-style-type: none"><li>Organitzar i celebrar una segona trobada amb totes les inspeccions generals de serveis de les administracions públiques espanyoles (AGE i CCAA) que servisca de fòrum d'intercanvi i cooperació d'aquests importants òrgans de control intern en relació amb el seu paper i amb l'ús d'eines innovadores dirigides a la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives en la gestió pública.</li></ul>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"><li>Organitzar i celebrar una segona trobada amb totes les inspeccions generals de serveis de les administracions públiques espanyoles (AGE i CCAA) amb la fi descrita.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Trobada celebrada en el termini previst.</li></ul>							
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>				<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>									
2020				2021	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>OBSERVACIONS</b>													



Procés		16. JORNADES I ESDEVENIMENTS										
<b>Projecte o Actuació/ns:</b>  <b>16.2. Organitzar una trobada amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals (INVASSAT), les inspeccions sectorials de sanitat, educació i serveis socials i les Unitats de Resolució de Conflictes (URCs) per a establir pautes de coordinació i col·laboració en l'atenció a denúncies per assetjament laboral.</b>												
<b>BREU DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ (ACCIÓ/NS A DESENVOLUPAR)</b>												
<ul style="list-style-type: none"><li>Establir pautes de coordinació i col·laboració entre tots els actors implicats en l'atenció a les persones al servei de la Generalitat que se senten víctimes d'assetjament laboral de qualsevol tipus i propiciar l'intercanvi d'experiència i coneixement entre aquests actors. La IGS assumirà la direcció i coordinació d'aquesta trobada en la qual se sol·licitarà la implicació de responsables de les inspeccions sectorials en els àmbits sanitaris, educatiu i de serveis socials i d'INVASSAT.</li></ul>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"><li>Organitzar una trobada que aborde de manera monogràfica la problemàtica de l'assetjament laboral i la seua atenció pels òrgans i unitats competents en la Generalitat.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>Trobada celebrada en el termini previst.</li></ul>						
<b>ANY/S PREVIST/OS D'EXECUCIÓ (Marcar amb X)</b>				<b>TRIMESTRE PREVIST FINALITZACIÓ (Marcar amb X)</b>								
2020	X			2021		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació específica individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2020:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2021: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>												



## IX. ANNEXOS

### ANNEX 2

### ACRÒNIMS I ABREVIATURES

- AEVAL - Agència Estatal d'Avaluació de les Polítiques Públiques i la Qualitat dels Serveis.
- AGE - Administració General de l'Estat.
- BDNS - Base de dades Nacional de Subvencions.
- CITEC - Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana.
- COSMIQ – Comissió Tècnica per a la Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics.
- DESIG - Desenvolupament i Suport de les Aplicacions i Sistemes d'Informació de la Generalitat.
- DGTIC - Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions.
- DOGV - Diari Oficial de la Generalitat Valenciana.
- EBEP - Estatut Bàsic de l'Empleat públic.
- EFQM - European Foundation for Quality Management.
- FEMP - Federació Espanyola de Municipis i Províncies.
- GUC – Gestor Únic de Continguts.
- IGS - Inspecció General de Serveis.
- IMI - Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu.
- INAP - Institut Nacional d'Administració Pública.
- IVAP - Institut Valencià d'Administració Pública.
- INVASSAT - Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball.
- PCSP - Plataforma de Contractació del Sector Públic.
- REDAS - Registre d'Ajudes i Subvencions.
- SIGCAP – Sistema de Gestió de Qualitat d'Administració Pública.
- SUGUS – Sistema de Gestió de Subvencions.
- URCs – Unitats de Resolució de Conflictes.