

PLA DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS (2022-2023)



*CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, INTERIOR I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA
SOTSSECRETARIA
Inspecció General de Serveis*

Març 2022

ÍNDEX

I. PRESENTACIÓ	3
II. INTRODUCCIÓ	6
III. ACTUACIONS DEL PLA	9
A. INSPECCIÓ GENERAL D'ACTIVITATS I SERVEIS	9
A.1. Actuacions d'inspecció de caràcter ordinari	9
A.2. Actuacions extraordinàries d'inspecció	13
A. 3. Revisió d'actuacions d'anys anteriors	13
B. ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA EN LA GESTIÓ	14
C. PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES (SALER)	15
D. ATENCIÓ DE DENÚNCIES, QUEIXES I PROCEDIMENTS SANCIONADORS EN MATÈRIA DE BON GOVERN	18
E. AVALUACIÓ DE RESULTATS	20
F. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES	20
G. MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS	22
H. PLANIFICACIÓ, ESTRATÈGIA, SISTEMA DE GESTIÓ I RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS	25
I. GESTIÓ DE RECURSOS PERSONALS, ECONÒMICS, D'INFORMACIÓ I DE SUPORT AI DESENVOLUPAMENT DEL PLA DE LA IGS	29
IV. RECURSOS PER A L'EXECUCIÓ DEL PLA	32
V. APROVACIÓ, COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ DEL PLA	33
VI. CONTROL I AVALUACIÓ DEL PLA	33
VII. ANNEXOS	34
ANNEX 1: MARC NORMATIU D'APLICACIÓ	35
ANNEX 2: PROPÒSIT, VISIÓ I VALORS DE LA IGS	38
ANNEX 2: MAPA DE PROCESSOS	39



I. PRESENTACIÓ

L'existència d'un màxim òrgan de control intern encarregat de la vigilància de l'estricta compliment de la legalitat i de l'observança dels principis generals d'objectivitat, imparcialitat, eficàcia i eficiència al que es deuen les organitzacions públiques és una característica present en el conjunt de les administracions públiques, tant en l'àmbit de l'Administració General de l'Estat com en el de les comunitats autònomes. En el nostre àmbit aqueixa funció és assumida per la Subdirecció General d'Inspecció General de Serveis i Millora de la Qualitat, unitat adscrita a la Sotssecretaria d'aquesta Conselleria.

Donant continuïtat a la pràctica seguida en anys anteriors, es presenta aquest nou pla de la Inspecció General de Serveis que recull el conjunt d'actuacions que es desenvoluparan per aquest òrgan de control durant el període 2022-2023 i que, en llaures a dotar-lo de la màxima flexibilitat, manté el seu caràcter biennal, el que ha demostrat ser d'especial utilitat en un entorn d'incertesa i gran repercussió com ha sigut el que hem tingut en aquests últims dos anys a causa de la pandèmia per Covid-19.

Precisament és aquesta última circumstància la que explica i condiona també la formulació d'aquest nou pla, que tracta de donar una resposta específica a algunes necessitats derivades d'aquesta pandèmia, situació que sens dubte ha influït i fins modificat algunes de les tradicionals formes d'organització i funcionament de la nostra administració.

Així, en atenció a la situació de pandèmia excepcional que encara ens afecta, i en resposta als desafiaments socials, econòmics i institucionals que suposa, **aquest pla incorpora rellevants objectius estratègics** dels quals em permet destacar alguns.

En primer lloc, la necessitat de garantir la integritat i l'eficàcia en la gestió dels fons europeus "Next Generation EU". A tal fi i aprofitant els treballs realitzats fins ara per la Inspecció General de Serveis en desenvolupament del Sistema d'Alertes (SALER) i especialment la metodologia ja elaborada d'avaluació de riscos, se posa a la disposició de les conselleries i entitats dependents de la Generalitat, com a metodologia idònia per a ser utilitzada per a l'avaluació de riscos de frau en l'execució dels fons lligats al Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR), que ha de realitzar-se obligatòriament de conformitat amb l'article 6.4 de l'Ordre HFP/1030/2021, de 29 de setembre, per la qual es configura el sistema de gestió d'aquest Pla, de conformitat amb la Disposició Addicional Primera de la Llei reguladora de la inspecció de serveis que preveu la possibilitat que la inspecció establisca els mecanismes adequats per a garantir la coordinació dels diversos sistemes de prevenció d'irregularitats.

Tot això en el marc de l'estratègia per a fer front a la crisi sanitària provocada per la Covid-19 definida pel Consell Europeu al juliol de 2020 amb l'aprovació del «Instrument Europeu de Recuperació», un dels pilars de la qual el constitueix els fons "Next Generation EU (NGEU)",



com el Mecanisme per a la Recuperació i Resiliència (MRR), destinats a afrontar la crisi pandèmica i activar la recuperació i que constitueix un desafiament per a totes les administracions públiques espanyoles sense precedents, tal com s'indica en el Real decret llei 36/2020, de 30 de desembre, pel qual s'aproven mesures urgents per a la modernització de l'Administració Pública i per a l'execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència i, també, en la pròpia Estratègia Valenciana per a la Recuperació, definida al novembre de 2020 i coordinada des de la pròpia Presidència del Consell, d'acord amb el Decret 161/2021, de 8 d'octubre, de creació i regulació dels seus òrgans de Governança. **El desenvolupament i impuls del sistema d'alertes i del canal confidencial de denúncies s'inscriuen en la lògica de dotar a la Generalitat d'un avançat marc d'integritat institucional que, en situacions com la que vivim, demostra la seua pertinència.**

Es fa necessari, així mateix, implementar les actuacions que garantisquen que disposem de les capacitats institucionals necessàries per a acompanyar el procés de recuperació econòmica i social. El nostre compromís és, d'una banda, continuar impulsant les millors pràctiques, prevenint i en el seu cas corregint irregularitats i males pràctiques administratives i, d'altra, ajudar als diferents departaments i òrgans directius, en l'àmbit de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, a millorar la gestió i qualitat dels serveis que presten. D'ací l'èmfasi en la millora de l'actuació administrativa i de supervisió dels projectes per a simplificar-la, com són les declaracions responsables o el seguiment i impuls d'actuacions realitzades per la inspecció de serveis en àmbits com l'administració electrònica, la gestió de les subvencions o l'eficàcia i eficiència en els processos que materialitzen una activitat crítica com és la de contractació de béns i serveis, per no parlar de l'objectiu de comptar amb un capital humà que a més de competent i eficaç, siga íntegre, i que justifica l'impuls de projectes com l'avaluació de l'acompliment, l'efectivitat organitzativa del teletreball o el seguiment de l'absentisme.

Finalment, resulta imprescindible, hui més que mai, assegurar que comptem amb una Administració centrada en la ciutadania. Per això, al costat de l'avaluació dels canvis introduïts en la gestió dels canals que la Generalitat ha mantingut i manté amb la ciutadania plantejem una actuació específica per a corregir les febleses detectades i oferir una millor i més pròxima atenció, per no parlar del caràcter crític d'algunes actuacions previstes i l'objectiu de les quals és ajudar a millorar l'efectivitat de drets de ciutadania oferits per la Generalitat com els relacionats amb l'àmbit social o d'habitatge. Aquestes accions al costat de la resta d'actuacions incorporades a aquest Pla cal situar-les en el marc d'un objectiu global dirigit a millorar la gestió i la qualitat dels serveis públics oferits a la ciutadania i això sense abandonar altres reptes derivats de l'exercici de les seues pròpies competències d'inspecció i control, ni el seu paper de garant del compliment de la legalitat, tal com s'estableix 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 que les regula.

En definitiva, des d'aquesta Conselleria que dirigisc continuarem dedicant esforços, també els de control i inspecció que desenvolupa la Inspecció General de Serveis, **millorant el seu propi**



marc normatiu, i tot això per a fer efectiu el compliment de les exigències derivades de la Llei 22/2018 abans citada i el mandat del nostre Estatut d'Autonomia que consagra el dret de la ciutadania a tindre uns serveis públics de qualitat.

Finalment, vull subratllar també el meu compromís, com a titular d'aquest departament, amb la qualitat institucional, la transparència i la permanent rendició de comptes davant la ciutadania, compromís que en el cas de la Inspecció General de Serveis es concretarà donant màxima publicitat a aquest pla, a l'avaluació dels plans anteriors ja executats i, de forma més puntual, informant sobre els resultats obtinguts en cada actuació inspectora que es realitze, publicant un extracte de les conclusions i recomanacions efectuades, sempre amb el màxim respecte al deure de confidencialitat i a la protecció de dades de caràcter personal.

Gabriela Bravo Sanestanislaó
Consellera de Justícia, Interior i Administració Pública



II. INTRODUCCIÓ

El pla de la Inspecció General de Serveis 2022-2023 (d'ara en avant Pla de la IGS) és l'instrument de planificació que detalla les activitats a desenvolupar per aquest òrgan de control en el període assenyalat.

El seu **caràcter biennal**, li dota de la necessària flexibilitat per a anar adaptant-se en el temps a un entorn definit per la resposta dels serveis públics a la situació de pandèmia i a l'estratègia de recuperació dissenyada per les instàncies comunitàries i autonòmiques. Així mateix, per a la seua formulació, **s'ha tingut en compte** l'experiència acumulada d'anys anteriors, els informes d'avaluació i execució del pla anterior, l'avaluació de qualitat realitzada en 2021 de la pròpia Inspecció General de Serveis (d'ara en avant IGS) i els informes elaborats a partir de les queixes i denúncies ateses en els dos exercicis anteriors. Addicionalment s'ha consultat i tingut en compte una altra informació procedent d'altres òrgans o institucions considerats aliats o col·laboradors de la IGS, tant interns (Intervenció General) com a externs a l'Administració del Consell (Sindicatura de C Comptes, Síndic de Greuges i Agència Valenciana Antifrau), que ofereixen a través de les seues memòries i informes dades rellevants per a detectar àrees de millora sobre les quals actuar en l'àmbit de l'administració de la Generalitat. En tot cas, a l'hora de seleccionar serveis públics objecte d'actuació, s'han prioritzat aquells que destaquen per la seua rellevància pública o pel seu major impacte social.

El pla s'articula seguint un esquema que té en compte el marc bàsic competencial de la pròpia IGS que és el recollit en la seua normativa reguladora, en particular la recollida en 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 (d'ara en avant la Llei 22/2018) i en les normes que estableixen l'organització i funcionament del departament d'adscripció (Decret 172/2020, de 30 d'octubre, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública i Ordre 5/2021, de 19 de febrer d'aqueixa mateixa Conselleria que ho desenvolupa). El conjunt de disposicions normatives -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 es reproduïxen, ordenades per rang i cronologia, en l'Annex 1 que acompanya aquest document.

El pla (en el seu **Apartat III**) s'estructura en **9 apartats o grans línies d'activitat**, que inclouen un total de **55 actuacions, 66 si considerem la desagregació d'algunes accions dels apartats A i H**, relatives al pla normatiu en matèria de inspecció general de serveis, o a la planificació, estratègia, sistema de gestió i relacions d'aliança i col·laboració de la IGS. D'altra banda, és important assenyalar que en alguns casos es tracta d'actuacions que, encara que poden estimar-se, resulten a priori d'impossible i exacta quantificació (cas de l'atenció a denúncies, queixes, o les qualificades com a actuacions extraordinàries) el que suposa un increment notable d'actuacions que és necessari considerar i tindre sempre presents per a valorar adequadament el pla anual de la IGS i la càrrega de treball real que incorpora.



Els **apartats IV i V** del pla estan dedicats a assenyalar, d'una part, els recursos tant personals com econòmics amb què compta la IGS en l'inici de l'execució d'aquest pla i que van referits, per això, al primer dels seus exercicis (2022) i, d'una altra, a assenyalar les accions i mitjans utilitzats per a l'aprovació, comunicació i difusió del Pla.

El **apartat VI** del pla detalla els mecanismes de seguiment i avaluació que seran utilitzats per al control de la seua correcta execució i els compromisos que assumeix la IGS en compliment de les seues obligacions de transparència i rendició de comptes, i tanca el document un **apartat VII** que incorpora tres **Annexes**, el primer (Annex 1) al qual ja ens hem referit abans, relatiu al marc normatiu d'aplicació, i els altres dos (Annexos 2 i 3) que recullen, respectivament, les declaracions del propòsit, visió i valors de la IGS representatius de la cultura corporativa d'aquesta unitat, i el Mapa de processos de la IGS que resumeix, agrupa i classifica les diferents activitats desenvolupades per aquest òrgan de control. En relació amb aquests dos últims documents és rellevant assenyalar que els mateixos han sigut objecte de revisió i actualització durant el procés d'elaboració d'aquesta planificació.

Finalment, **el pla de la IGS dirigeix tots els seus esforços, com s'ha assenyalat en la presentació anterior, a contribuir al bon govern de la Generalitat i a millorar el seu funcionament**, per a aconseguir que l'administració de la Generalitat atenga i satisfaga les necessitats i expectatives de totes aquelles persones a les quals serveix i tot això, preferentment, **a través de:**

- **Desenvolupar actuacions d'investigació, inspecció i control** sobre les activitats i serveis dels òrgans i entitats inclosos en l'àmbit d'aplicació de la IGS i que tenen el seu origen, tant en l'execució de les actuacions que es concreten en aquest pla com en les que resulten d'atendre i tramitar denúncies (també les derivades de denúncies per assetjament laboral), queixes i altres actuacions indicades per ordre superior.
- **Continuar el desenvolupament i 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, que comptaran amb la coordinació i col·laboració dels diferents departaments del Consell en l'estudi i seguiment d'aqueixos riscos a través de la "*Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques*", i la utilització de les aplicacions informàtiques específiques associades al sistema abans citat dirigides a detectar precoçment possibles irregularitats i males pràctiques en la gestió administrativa.
- **Realitzar anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència** que contribuïsqen a millorar el funcionament de la nostra administració.
- **Executar accions concretes que contribuïsqen a implantar una cultura de gestió de qualitat** en la Generalitat i generalitzar l'ús d'instruments de millora dirigits a promoure l'excel·lència en la gestió i la millora de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat.



- **Mantindre i potenciar les relacions d'aliança i col·laboració** amb altres òrgans de control (interns i externs) en suport de tot l'anterior: amb altres òrgans de l'Administració del Consell (Sotssecretaries, DG de Funció Pública, IVAP, DGTIC, INVASSAT, Oficina de Conflicte d'Interessos) i amb òrgans similars d'altres administracions públiques.



III. ACTUACIONS DEL PLA.

A. INSPECCIÓ GENERAL D'ACTIVITATS I SERVEIS.

Línia d'actuació que integra aquelles accions d'inspecció general de totes les activitats i serveis dels òrgans i entitats inclosos en l'àmbit d'aplicació de l'article 2 de la Llei 22/2018, vigilants i comprovant que el seu funcionament, la gestió dels programes, recursos personals i materials, s'ajusten en tot moment a les normes que els són aplicables així com qualsevol altra acció de naturalesa anàloga que se li atribueixi, de manera legal o reglamentària, constitutiva de la competència d'inspecció general dels serveis.

A.1. Actuacions d'inspecció de caràcter ordinari

1. Avaluar els canals de comunicació i atenció a la ciutadania després de la situació de pandèmia per la COVID-19.

Actuació dirigida a **revisar els canals de comunicació i atenció a la ciutadania** utilitzats per part dels departaments de la Generalitat i les seues entitats del Sector Públic Instrumental. La selecció dels canals a inspeccionar, que es realitzarà en funció de la seua rellevància i impacte en la ciutadania, contindrà una mostra de serveis per a conèixer el grau d'adaptació que han tingut a conseqüència de la situació provocada per la COVID-19 i avaluar, en el seu cas, les noves formes de relació implantades i les condicions d'accessibilitat. En tot cas, en la mostra seleccionada, s'inclouran aquells serveis que afecten col·lectius més vulnerables, i en particular, els relacionats amb l'ocupació, els serveis socials, així com els sistemes de cita prèvia utilitzats en les seues diferents modalitats en aqueixos àmbits i, també, en els centres PROP d'atenció a la ciutadania o en els centres de salut d'atenció primària.

De manera particular, aquesta actuació persegueix donar resposta a algunes de les mancances o problemes assenyalats en l'informe anual del Síndic de Greuges corresponent a l'exercici 2020 entre les quals es destacaven les següents:

- Problemes d'accés a les administracions públiques.
- Atenció Primària. Problemes amb les cites telefòniques i telemàtiques, així com la falta d'atenció presencial en els centres de salut i ambulatoris.
- Serveis socials (complexitat d'accés a través de la cita prèvia per a obtenir informació o orientació sobre ajudes socials; impossibilitat de relacionar-se electrònicament amb l'Administració per falta de mitjans o coneixements "bretxa digital"; atenció a la dependència, protecció a les famílies nombroses i monoparentals.

Com a resultat d'aquesta actuació la IGS elaborarà el corresponent informe que, després d'avaluar una mostra de serveis i canals, formule propostes de correcció o, en el seu cas, de millora.



2. Avaluar els sistemes de verificació de declaracions responsables i comunicacions prèvies.

L'aportació de **declaracions responsables i de comunicacions prèvies** per la ciutadania, empreses i entitats per a la tramitació d'expedients administratius es revela com un mitjà idoni per a possibilitar l'agilitat de la gestió corresponent i per a la simplificació de les càrregues administratives derivades de l'actuació de les administracions públiques. El recurs a aquests mecanismes s'estén actualment a una gran varietat de procediments i tràmits administratius i la seua utilització va ser clarament impulsada a conseqüència de la transposició en l'ordenament jurídic espanyol de la Directiva 123/2006/CE, coneguda com la directiva "Bolkestein" o de Serveis.

En l'àmbit de la Generalitat, el 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, es recull expressament la necessitat que es fomenti l'ús d'aquests mecanismes. No obstant això, com a contrapartida a l'aportació dels citats documents, l'esmentat decret estableix la necessitat que, en el cas de les declaracions responsables, l'administració realitzi una comprovació posterior de les dades a què es refereixen, per mostreig o exhaustiva, o, per contra, requereix en un altre moment processal administratiu als interessats l'aportació efectiva de tals documents, mentre que en el cas de les comunicacions prèvies, estableix que les mateixes seran utilitzades sense perjudici de les facultats ordinàries de comprovació, control i inspecció que tinga atribuïdes l'administració actuant.

L'objectiu d'aquesta actuació és **avaluar l'eficàcia dels sistemes actuals de verificació** en els procediments administratius fonamentats en declaracions responsables i comunicacions prèvies.

El seu abast es determinarà a partir de la selecció d'una mostra de procediments en organitzacions de l'àmbit d'actuació de la IGS i els resultats obtinguts es plasmaran en un informe final que recollirà les corresponents conclusions i recomanacions de millora.

3. Avaluar el grau d'implantació dels plans de control de subvencions.

Avaluació dirigida a **comprovar l'aplicació efectiva de les recomanacions i directrius comunes formulades per la IGS en el seu informe de maig de 2020**, en matèria d'elaboració dels Plans de Control de Subvencions per part dels òrgans concedents d'ajudes, tal com s'exigeix en l'article 169.3 de la Llei 1/2015 (segona part de l'actuació 6.4. del Pla IGS 2020-2021).

Actuació que, donant continuïtat a l'actuació desenvolupada en 2020 abans citada, formule a través del corresponent informe conclusions i recomanacions de millora.



4. Revisar el procediment d'adjudicació per a l'arrendament assequible d'habitatges propietat de la EVHA.

Actuació d'inspecció que té com a objectiu **revisar aquest concret procediment** que té un evident impacte social i sobre el qual, en actuacions prèvies realitzades per aquesta IGS, s'han detectat diferents aspectes lligats a la seua execució que han de ser objecte de revisió i millora.

El resultat de la revisió es plasmarà en el corresponent informe que formule conclusions i recomanacions de millora.

5. Dissenyar e implantar el sistema i procediment per a l'avaluació de l'acompliment del personal de l'Administració de la Generalitat.

Efectuar el disseny i la implantació del **sistema i procediment per a l'avaluació de l'acompliment**, incloent l'esborrany del marc normatiu del personal de l'Administració de la Generalitat que haurà de ser gestionat pel Servei d'Avaluació de l'acompliment de la Subdirecció General de Promoció Professional de la Direcció General de Funció Pública. (article 21.2.i de l'Ordre 5/2021, de 19 de febrer, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, de desenvolupament del Decret 172/2020, de 30 d'octubre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública).

6. Implementar el sistema d'informació per al control de l'absentisme.

Completar el disseny i implementació del **sistema d'informació per al control de l'absentisme** del personal inclòs en l'àmbit d'aplicació de la Llei 4/2021, de 16 d'abril, de la Funció Pública Valenciana, tot això en exercici de la funció de coordinació atribuïda a la IGS en el desenvolupament del reglament d'organització i funcionament de la seua Conselleria d'adscripció (article 21.2.i de l'Ordre 5/2021, de 19 de febrer, abans citada).

El sistema d'informació dissenyat haurà de permetre l'accés i generar, amb un diferent nivell d'agregació, informació estadística rellevant que permeta dissenyar a les conselleries els respectius plans d'actuació i exercir un adequat control de l'absentisme per part dels diferents actors amb responsabilitats en matèria de control i gestió de personal.

7. Avaluar l'impacte del teletreball en l'administració del Consell.

Avaluar la repercussió que el servei prestat en la modalitat de teletreball puga tindre en l'organització, funcionament i prestació dels serveis per part de les diferents unitats i òrgans acollits a aquesta modalitat, prestant especial atenció a la perspectiva de gènere, tot això de conformitat amb el que s'estableix en l'article 25 del Decret 49/2021, d'1 d'abril, del Consell, de regulació del teletreball com a modalitat de prestació de serveis del personal empleat públic de l'Administració de la Generalitat.



8. Instruir els procediments disciplinaris que, en matèria de bon govern, siguen ordenats.

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 el seu article 38, en establir les competències sancionadores en matèria de bon govern, 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.

9. Impulsar el pla normatiu relacionat amb les competències de la inspecció general de serveis:

9.1. Elaboració i tramitació 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.

9.2. Elaboració i tramitació del **projecte de Decret, del Consell, pel qual s'aprova un codi de bones pràctiques per a la prevenció i detecció d'irregularitats** (previsió continguda en l'Art. 28 de la Llei 22/2018 i el termini temporal de la qual figura en la Disposició Addicional Segona). (A elaborar després de la publicació del Decret citat en el punt anterior).

9.3. Elaboració i tramitació del **projecte de Decret, del Consell, pel qual es crea i regula el canal segur per a la presentació de denúncies i alertes en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental** (previsió continguda en l'Art. 32 de la Llei 22/2018).

9.4. 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** (a elaborar després de la publicació del Decret citat en el punt 9.1 anterior).



A.2. Actuacions extraordinàries d'inspecció

10. Executar totes aquelles actuacions que, de manera extraordinària, siguen ordenades per la nostra Sotssecretaria durant l'execució del pla.

Actuacions, el número i la concreció de les quals resulten impossibles de preveure amb la necessària antelació.

A. 3. Revisió d'actuacions d'anys anteriors

Revisar a través d'una actuació inspectora els canvis i millores introduïdes per l'organització a conseqüència d'informes elaborats per la IGS en execució del pla anterior (informes derivats de denúncies, actuacions ordinàries o extraordinàries de control i inspecció o anàlisis organitzatives) que, per la seua importància o impacte, requereixen d'una actuació de seguiment específica.

Inicialment, en la formulació d'aquest Pla, s'inclou el **realitzar un seguiment específic de les següents actuacions** realitzades en l'exercici 2021 (a revisar i ampliar si escau en 2023):

11. Procés d'Alta i renovació del títol de família nombrosa o de família monoparental.

Seguiment de l'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. Actuació per a realitzar en 2022 de seguiment de l'Informe elaborat per la IGS amb data 10/5/2021.

12. Millores en la implantació i desenvolupament de l'administració electrònica.

Seguiment de l'actuació ordinària realitzada en 2021 sobre Administració electrònica (AO 6.1 del Pla de la IGS 2020-2021) dirigida a avaluar el grau d'utilització de les aplicacions disponibles i el procés d'atenció i prioritització de demandes i necessitats proposades per les conselleries en aqueixa matèria. Actuació per a realitzar en 2023 de seguiment de l'Informe elaborat per la IGS amb data 04/10/2021.

13. Millores en el procés de contractació de la Generalitat Valenciana.

Seguiment de la implantació de les recomanacions formulades en l'informe emés al gener de 2022, corresponent a l'actuació **ordinària 6.6: "Anàlisi del procés de contractació en l'Administració de la Generalitat"** en el seu apartat VI: "Actuacions relacionades amb processos operatius" del Pla de la Inspecció General de Serveis 2020-2021, realitzada amb la finalitat de conèixer i concretar aquells factors que suposen un fre o una limitació a la necessària agilitat de la contractació.



B. ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA EN LA GESTIÓ.

Actuacions dirigides a avaluar grans processos desenvolupats en òrgans directius d'alguns departaments que han sigut seleccionats per la seua importància i gran impacte social i algunes organitzacions en les quals s'han detectat problemes d'organització i funcionament que es mantenen en el temps. En aquesta línia d'actuació s'han seleccionat les següents accions:

14. Anàlisi del procés de reconeixement del grau de dependència.

Actuació dirigida a analitzar i millorar el **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).

Un percentatge important de les queixes ciutadanes fan referència aquest procediment que té un gran impacte social. Efectuar per això 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, resulta una prioritat. Una vegada detectades aquestes causes es realitzaran, a través del corresponent informe, propostes de millora orientades a l'obtenció d'una major eficàcia i celeritat en la tramitació dels expedients.

15. Anàlisi del procés d'ajudes al lloguer d'habitatge.

Actuació que persegueix analitzar i millorar el **procés d'Ajudes al lloguer d'habitatge**, dirigides fonamentalment a col·lectius vulnerables i per tractar-se d'un servei que figura com un dels més demandats o consultats en la Generalitat.

Així, 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 elevadíssim acolliment 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.

Donat 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.



16. Anàlisi organitzativa de l'Institut Politècnic Marítim Pesquer del Mediterrani.

Realització d'una anàlisi organitzativa de l'Institut **Politècnic Marítim Pesquer del Mediterrani**, actuació que deriva de la petició realitzada en el seu moment per la Sotssecretaria de la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica en 2021 i que no va poder ser atesa com a actuació extraordinària en aqueix exercici, raó per la qual s'inclou en aquest pla com a actuació ordinària. Aquesta anàlisi conclourà amb l'emissió del corresponent informe d'avaluació d'aqueixa organització.

17. Anàlisi organitzativa de la Subdirecció General de Ports.

Realització d'una anàlisi organitzativa de la **Subdirecció General de Ports de la Direcció General de Ports, Aeroports i Costes** de la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat la necessitat de la qual té origen en diverses actuacions prèvies desenvolupades per la IGS en anys anteriors. Anàlisi que conclourà amb l'emissió del corresponent informe d'avaluació d'aqueixa organització.

C. PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES (SALER).

La Llei 22/2018 ha regulat i impulsat les funcions de la Inspecció General de Serveis relatives a la prevenció i investigació d'irregularitats, incloent 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 pròpia administració, aprofitant les oportunitats que ofereix l'anàlisi de dades per a enriquir el procés d'avaluació del risc.

Aquest procés operatiu es va materialitzar, a partir d'aqueix moment, mitjançant la posada en marxa del denominat sistema d'alertes preventives (SALER), l'objectiu de les quals és la implantació d'un sistema automatitzat d'alertes per a la prevenció d'irregularitats i males pràctiques, que d'una banda permeta identificar i analitzar els riscos a través d'una metodologia ja elaborada en 2021 per a l'elaboració de mapes de riscos, secundada per una comissió Interdepartamental que també ha sigut constituïda i, per una altra, la implementació i ús de diferents eines informàtiques 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.

En desenvolupament d'aquest sistema, el pla contempla realitzar les següents accions:

18. Reforçar els mecanismes per a la prevenció i detecció del frau, la corrupció i els conflictes d'interessos en l'execució del sistema de gestió del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR).

Més enllà dels passos dirigits a complir el full de ruta dissenyat en matèria de prevenció d'irregularitats (accions 19 a 23 següents), la recent publicació de l'Ordre HFP/1030/2021, de



29 de setembre, per la qual es configura el **sistema de gestió del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència** estableix, en el seu article 6, la necessitat de reforçar els mecanismes per a la prevenció, detecció i correcció del frau, la corrupció i els conflictes d'interessos.

Per aquesta raó, **en col·laboració amb la Direcció General de Coordinació de l'Acció del Govern de la Presidència de la Generalitat**, constituïda com a **Oficina Valenciana per a la Recuperació** que realitza la coordinació i el seguiment de les actuacions i projectes vinculats al Mecanisme de Recuperació i Resiliència (MRR) segons el Decret 161/2021, de 8 d'octubre, del Consell, de creació i regulació dels òrgans de governança de l'Estratègia Valenciana per a la Recuperació i de la gestió dels fons Next Generation EU, s'inclou en aquest pla, com a actuació específica de la IGS, la posada a la disposició de les conselleries i entitats del sector públic instrumental de la metodologia d'autoavaluació de riscos elaborada per la IGS, així com la formació i l'assessorament als directors de programa de gestió de fons europeus per a la seua realització amb aquesta metodologia.

Tot això sense perjudici que la Inspecció atenga necessitats posteriors que, en l'àmbit de la prevenció, puguen detectar-se en col·laboració amb la citada Oficina Valenciana per a la Recuperació.

19. Continuar el desplegament i consolidació del sistema d'alertes automatitzades per a la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives (SALER).

El sistema d'alertes es basa en l'anàlisi de les dades produïdes per la gestió administrativa per a identificar situacions que puguen posar de manifest presumptes irregularitats. **La quantitat i qualitat de les dades existents** en els sistemes d'informació **és clau per a l'eficàcia del sistema.**

En l'actualitat, els sistemes corporatius que donen suport a la gestió en les matèries que s'han considerat prioritàries en el sistema d'alertes (contractació i subvencions), es troben en un moment de transició a causa del desigual nivell d'implantació que tenen en les conselleries i entitats del sector públic instrumental de la Generalitat. Així, determinats tipus d'anàlisis dissenyades per a identificar algunes de les possibles situacions, estan a l'espera que el volum de dades siga suficient per a la seua aplicació. Per això, s'està avançant en el desenvolupament de sistemes de càrrega de dades de fonts consolidades com la Plataforma de Contractació del Sector Públic, o el Sistema Nacional de Publicitat de Subvencions, així com en el desenvolupament de mecanismes automatitzats per a la identificació de conflictes d'interessos, a partir de l'encreuament d'informació produïda per la Generalitat, amb informació obtinguda de fonts externes com el Butlletí del Registre Mercantil.

També es pretén **integrar informació procedent de nous àmbits de gestió** que així es consideren després de l'actualització del mapa de riscos de la Generalitat, així com incorporar eines d'anàlisi predictiva i intel·ligència artificial la viabilitat de la qual haurà de valorar-se a la llum dels resultats d'experiències pilot.



20. Donar difusió i comunicació del sistema SALER.

Desenvolupar **accions de difusió i comunicació** a tota l'organització de la Generalitat en execució de la estratègia de desplegament, implantació 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 amb el desenvolupament de mapes de riscos i la realització de plans individuals d'autoavaluació, així com pel propi sistema informàtic d'alertes (SALER).

Realitzar aqueixes accions resulta fonamental amb la finalitat d'alinejar als diferents òrgans gestors de la Generalitat amb l'estratègia de desplegament i consolidació del sistema, atès que el seu èxit requereix de la col·laboració activa de múltiples actors. Per a l'anterior, 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 des d'una concepció dinàmica i interactiva que permeta la divulgació en presentacions públiques i a través de portals Web (portal del funcionari i altres).

21. Organitzar i impulsar les reunions de 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).

Impulsar des de la secretaria d'aquesta comissió, que ostenta l'Inspector General de Serveis, les convocatòries i reunions de 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)**, prevista en l'article 12 de la Llei 22/2018, que haurà de designar a les persones que integraran la Comissió Tècnica de Coordinació prevista en la norma que la regula (Decret 66/2019, de 26 d'abril, del Consell) i reunir-se, com a mínim dues vegades a l'any.

22. Actualitzar i donar trasllat des de la CIPIMAP al Consell, per a la seua aprovació, del Mapa de riscos de la Generalitat.

Traslladar, des de la Comissió Tècnica de Coordinació, una **proposta actualitzada de Mapa de riscos** a la CIPIMAP perquè la valide i siga elevada al Consell per a la seua aprovació, a proposta de la persona titular de la Conselleria amb competències en matèria d'inspecció de serveis, tot això en compliment del que es preveu en la Llei 22/2018 (art. 22).

23. Donar suport i suport al desenvolupament del Pla d'Autoavaluacions de riscos aprovat en la CIPIMAP.

Donar suport des de la IGS al **pla d'autoavaluacions que approve la CIPIMAP en 2022** i que estarà principalment orientat als àmbits de contractació, subvencions i gestió de personal.

Els plans individuals d'autoavaluació, que constitueixen un instrument d'identificació, prevenció i tractament de possibles riscos associats a departaments o ens, en relació amb determinats



processos, seran elaborats pels gestors responsables d'aquests. Els plans s'aprovaran per resolució de la persona titular de l'òrgan directiu responsable de la seua implantació, previ informe favorable de la comissió interdepartamental prevista en l'article 12 de la Llei 22/2018 ja citada.

D. ATENCIÓ DE DENÚNCIES, QUEIXES I PROCEDIMENTS SANCIONADORS EN MATÈRIA DE BON GOVERN.

Línia d'actuació que contempla ampliar els canals de presentació de denúncies i la pròpia atenció a aquestes, en exercici d'una de les funcions que és essencial de la IGS, la d'investigar les denúncies presentades per 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, així com les denúncies per assetjament laboral presentades pel personal, independentment de la seua vinculació i règim jurídic.

Al costat d'això, en atenció al fet que el paper fonamental de les Unitats de Resolució de Conflictes (URCs) es dirigeix a atendre, tramitar i resoldre qualsevol situació de conflicte laboral en llaures a previndre i evitar, en el seu cas, situacions d'assetjament laboral, i el fet que la seua actuació s'origina a conseqüència de denúncies davant situacions de conflictivitat laboral fa que incloem ací, en aquesta mateixa línia dedicada a les denúncies, la referència a aquestes URCs la coordinació i la gestió de les quals assumeix la IGS.

Finalment, incloem també en aquesta mateixa línia d'actuació i per ser igualment de la seua competència, l'atenció a les queixes primera instància que afecten diverses conselleries i les queixes de segona instància i la instrucció de procediments sancionadors en matèria de bon govern.

Així, despleguem aquesta línia d'actuació a través de les següents accions:

24. Desenvolupar i implantar el canal confidencial de denúncies (GVA-Confident).

Implantació efectiva de la **bústia telemàtica (Canal GVA-Confident) per a la presentació de denúncies anònimes i adaptació del tràmit telemàtic actual de presentació de denúncies davant la IGS** per a aquells denunciants que desitgen identificar-se. Acció per a desenvolupar quan s'aprove i regule, mitjançant decret, el canal segur per a la presentació de denúncies i alertes en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (veure acció número 42.3), el desenvolupament i el suport del qual informàtic correspon a la DGTIC.

El canal ha sigut dissenyat en línia amb les previsions de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informen sobre infraccions del Dret de la Unió, pendent de transposició al dret nacional.



25. Tramitar i resoldre les denúncies presentades davant la IGS.

Tramitació i resolució de totes les denúncies (també les derivades d'assetjament laboral) presentades davant la IGS i que en 2021 van augmentar de manera notable respecte a l'any anterior (amb un creixement del 127% i trencant la tendència d'anys anteriors). La previsió de partida és que es presenten en 2022 un nombre similar de denúncies a les ateses en 2021 (216 en total, 9 d'elles per assetjament) si bé la posada en marxa del canal confidencial de presentació de denúncies abans citat fa preveure que aqueix número puga sobrepassar-se.

Davant qualsevol denúncia (també en les d'assetjament), 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, en el seu cas, deduir les responsabilitats disciplinàries al fet que pertocara. En les denúncies per assetjament laboral (assetge moral o "assetjament psicològic", assetjament sexual, assetjament discriminatori o per raó 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 **protocols d'actuació** que se citen en l'Annex 1. Marc normatiu d'aplicació (números 38 i 39).

26. Coordinar i gestionar les Unitats de Resolució de Conflictes de l'àmbit de la Funció Pública.

Coordinació i gestió de les Unitats de Resolució de Conflictes de l'àmbit de la funció pública existents a les províncies d'Alacant, Castelló i València que intervenen en l'aplicació del protocol d'assetjament laboral abans citat, i això en exercici de la funció que atribueix a la IGS l'article 21.2.h de l'Ordre 5/2021, de 19 de febrer).

27. Tramitar i resoldre les queixes de segona instància presentades davant la IGS.

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 IGS 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.

L'estimació que es fa en aquest pla (al llarg de l'any 2021 s'han presentat un total de 108 queixes, 71 de les quals, son pròpiament queixes de segona instància), és que si es manté la tendència dels últims anys puguem presentar-se entorn de les 100 queixes per any.



E. AVALUACIÓ DE RESULTATS.

La realització i remissió al Consell 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 assenjala: “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. En aquest informe s'inclourà una valoració 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.”

En compliment de l'anterior, s'inclouen les següents dues accions:

28. Avaluar l'execució dels plans de la IGS.

Elaboració (per a la seua remissió al Consell) de l'informe **final de resultats d'execució del pla de la IGS 2020-2021** (Informe a elaborar en el primer trimestre de 2022). En el primer trimestre de 2023 s'elaborarà i presentarà al Consell l'informe anual corresponent a l'execució del pla 2022-2023.

Es persegueix amb això avaluar i donar compte al Consell del grau de compliment dels objectius establits en els successius plans d'actuació de la IGS i de l'efectivitat de les accions d'inspecció i control realitzades.

29. Avaluar l'efectivitat de l'actuació inspectora.

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 el citat Art. 9 de la Llei 22/2018.

L'avaluació de l'efectivitat aconseguida s'incorporarà, com un apartat específic, als informes anuals de resultats de l'execució dels respectius plans de la IGS que es detallen en el punt 28 anterior.

F. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES

En 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, la IGS incorpora en els seus plans d'actuació 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 du 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 va tindre reflex i un major suport jurídic a partir de l'aprovació de la Llei 22/2018, disposició que emmarca l'activitat de rendició de comptes que, de manera transparent, realitza la IGS a través de:

30. Rendir comptes i donar publicitat dels plans de la IGS i dels seus informes d'avaluació.

En compliment del que estableix l'article 9 de la Llei 22/2018, la IGS rendirà comptes davant el Consell de la gestió realitzada remetent-li l'informe anual d'avaluació. A continuació, aquest mateix informe serà remès a les Corts i es presentarà en la comissió parlamentària que corresponga per raó de la matèria. Posteriorment serà remès, també i anualment, a l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraus i la Corrupció de la Comunitat Valenciana.

Per a complir amb el compromís de transparència i oferir informació a la ciutadania, tant el Pla de la IGS com els seus **informes anuals d'avaluació** de resultats seran publicats en la pàgina web de la Conselleria d'adscripció i a través del portal de transparència GVA-Oberta. En el primer trimestre de l'any 2022 l'informe d'avaluació final corresponent a l'anterior Pla 2020-2021 i en el primer trimestre de 2023 el informe anual d'execució del present pla 2022-2023.

Es dona amb això resposta a 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 que ordena publicar expressament "El pla i informe anuals de la Inspecció General de Serveis de la Generalitat".

31. Oferir a la ciutadania informació puntual del resultat de les actuacions de la IGS.

Elaboració i publicació de **fitxes resumeixen individualitzades** per a donar publicitat i rendir comptes de totes les actuacions realitzades per la IGS que tenen el seu origen en el desenvolupament d'actuacions ordinàries i extraordinàries d'inspecció i control, i d'atenció de denúncies. Entre aqueixes fitxes s'inclou una **fitxa específica** que, publicada amb caràcter **mensual**, recull informació estadística **de totes les queixes de segona instància** rebudes en aqueix mes, amb indicació de la Conselleria objecte de la queixa inicial no contestada, la seua data de presentació, la unitat objecte d'aquesta o, si escau, el procediment afectat.

Adicionalment, com a complement a les fitxes mensuals en les quals es publica un resum de les queixes per incompliment del deure de resposta, es dona publicitat a un **informe anual valoratiu d'aquestes queixes de segona instància**, en el qual es recull informació estadística, així com les conclusions i valoracions extretes de la seua anàlisi.



Es manté així 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 pròpia naturalesa de "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 (DOGV 7271 de 12.05.2014).

A l'interès per publicitar i difondre informació de l'activitat desenvolupada per la IGS, en resposta a la major demanda d'informació i participació que reclama la ciutadania com a subjecte de l'acció pública, s'uneix l'obligació derivada de la pròpia Llei 22/2018 ja citada 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 un extracte de les conclusions i recomanacions efectuades".

Les actuacions de la IGS, que són susceptibles d'aquesta publicitat, han tingut en el temps una evolució creixent passant de les 78 i 80 fitxes publicades, en 2019 i 2020 respectivament, a les 135 publicades en 2021 (el que representa un 69% de creixement en aquest últim any), tendència que ens serveix per a fer una estimació del que suposarà en l'àmbit temporal d'aquest pla 2022-2023 i que sens dubte continuarà mantenint una tendència a l'alça.

32. Respondre les peticions de les Corts i dels òrgans superiors de la Conselleria d'adscripció.

Elaboració d'informes **en resposta a les peticions d'informació** que puguen rebre's de les Corts i, també, aquelles que se sol·liciten des d'altres òrgans de la pròpia 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 pròpia Sotssecretaria del departament de qui depèn la IGS o de la seua Secretaria General Administrativa.

G. MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS

La pròpia Llei 22/2018 ja citada, en parlar del marc competencial de la IGS, estableix que, amb caràcter complementari, la competència d'inspecció general dels serveis pot comprendre altres actuacions en relació amb els projectes i plans de millora de la qualitat dels serveis públics, en els termes i amb el grau de participació que s'establisca en cada cas. En aquest pla s'incorporen en matèria de millora de la qualitat les següents accions, en la seua majoria derivades de l'aplicació 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:

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

Coordinar la Xarxa de Qualitat de l'Administració de la Generalitat definida en el Cap. VI 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 dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental exigeix, en relació amb l'estructura en ell establida (en tres nivells: central, departamental i operatiu), **concretar el nivell departamental** que, atribuïts en aqueix decret a la llavors Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC), es va veure alterada a conseqüència del nou repartiment competencial entre conselleries esdevingut en 2019 (Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell).

Derivat d'aqueix aquest repartiment es va modificar primer la regulació de la CITEC (Decret 20/2020, de 14 de febrer, del Consell, que modificava el Decret 112/2008, que la va crear) i, quasi de manera simultània, es va crear una nova Comissió Interdepartamental per a la Modernització de l'Administració Pública, comissió que no ha arribat a constituir-se en quedar modificades les competències de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública després de l'aprovació del seu últim reglament d'organització i funcionament (Decret 172/2020, de 30 d'octubre, del Consell). Aquest fet posa de manifest la necessitat de **revisar i proposar l'oportú canvi normatiu que permeta**, a qui ostenta en l'actualitat les competències en matèria de millora de la qualitat dels serveis públics, **disposar de l'òrgan col·legiat corresponent representatiu del nivell departamental de la Xarxa de Qualitat abans citat.**

Es planteja per això i s'inclou com una actuació ordinària d'aquest pla, la realització d'un estudi de l'actual marc normatiu citat i l'elaboració del projecte de norma corresponent que satisfaga l'anterior.

34. Regular i implantar el sistema de reconeixement a la qualitat en la Generalitat.

Actuació dirigida a donar compliment al desenvolupament efectiu del sistema de reconeixement previst en el capítol IV 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 dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

A aquest efecte es preveu, en primer lloc, l'elaboració i tramitació del **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.**

A continuació, es procedirà a la **implantació efectiva del sistema d'acreditacions de qualitat** de la Generalitat destinades a oferir un reconeixement contrastat a un determinat nivell



d'excel·lència o qualitat aconseguit per una organització en l'àmbit de l'administració de la Generalitat i el seu Sector Públic Instrumental, el Registre de Certificacions i el Fòrum de Personal Avaluador de la Generalitat, actuacions desenvolupades a partir de que s'aprove la corresponent norma que regularà les certificacions de la qualitat i els premis a l'excel·lència i millors pràctiques en la Generalitat (Veure acció 42.4 més endavant).

35. Adaptar l'aplicació SIGCAP (Sistema per a avaluar la qualitat dels serveis) a la nova metodologia elaborada.

Adaptar, en col·laboració amb la DGTIC, l'eina **corporativa SIGCAP** que permet a les organitzacions realitzar autoavaluacions de qualitat a les noves propostes derivades de la revisió de la **Metodologia d'Avaluació per a l'Acreditació de la Qualitat dels Serveis Públics de la Generalitat** realitzada, revisió que ha millorat i adaptat la metodologia anterior al nou model EFQM 2020.

36. Elaborar i executar un pla d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis.

Impulsar i **desenvolupar Autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis**, amb la finalitat de detectar fortaleeses i febleses en els òrgans o unitats avaluades i posar en marxa projectes de millora que esmenen les deficiències detectades. El pla d'autoavaluacions i avaluacions haurà de ser validat, en el seu cas i quan es constituïska, per la Comissió Interdepartamental competent en matèria de millora de la qualitat dels serveis públics que represente el nivell departamental previst en l'Article 42.2 del Decret 41/2016 abans citat.

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

Realitzar una **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.

38. Impulsar l'elaboració de noves cartes de serveis i, si escau, revisar i actualitzar la metodologia actual d'elaboració de cartes de serveis de la Generalitat.

Elaborar noves cartes de serveis com a pas previ per a, si escau, procedir a la **revisió i actualització de la Metodologia d'elaboració de cartes de serveis de la Generalitat**, actuació que requereix de suport de consultoria externa que es prestarà a través de l'adjudicació d'un contracte menor.



39. Consolidar i estendre el sistema de cartes de serveis de la Generalitat.

Aprovar un pla de cartes de serveis, que contemple, al costat de l'elaboració de noves cartes, la revisió d'aquelles cartes de serveis ja existents d'acord amb la previsió normativa. El pla d'elaboració de noves cartes de serveis haurà de ser validat, en el seu cas i quan es constituïska, per la Comissió Interdepartamental competent en matèria de millora de la qualitat dels serveis públics que represente el nivell departamental previst en l'Article 42.2 del Decret 41/2016 abans citat.

40. Elaborar l'informe anual de queixes de la Generalitat.

Assegurar l'adequat funcionament del sistema de queixes, suggeriments i agraïments (aplicació corporativa de la Generalitat) i elaborar l'informe **d'avaluació anual de queixes corresponent a l'exercici 2021**, previst en la norma reguladora (Decret 68/2014) i 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.

H. PLANIFICACIÓ, ESTRATÈGIA, SISTEMA DE GESTIÓ I RELACIONS D'ALIANÇA I COL-LABORACIÓ DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS.

Línia d'actuació que incorpora tot el relatiu als processos de planificació i formulació d'estratègies, el dialogue amb els grups d'interés ("Stakeholders"¹), la revisió i millora del sistema de gestió de la IGS i que inclou, també, les relacions d'aliança i col·laboració. El desenvolupament de projectes normatius relacionats amb les competències exercides per la IGS s'ha inclòs, respectivament, en l'apartat Als relacionats amb les competències d'inspecció general dels serveis i, en l'apartat G, els relatius a la millora de la qualitat dels serveis públics.

Així, s'inclouen en aquesta línia d'actuació les següents accions:

41. Elaborar el pla de la IGS i establir mecanismes de seguiment i actualització.

Elaboració i aprovació del **Pla de la IGS 2022-2023** i desenvolupament posterior de tasques de seguiment, revisió i actualització. S'estableix com a mecanisme bàsic de control de l'execució del pla el realitzar reunions de seguiment amb caràcter quadrimestral. En finalitzar el seu primer any de vigència s'elaborarà el corresponent informe d'avaluació anual incorporant al mateix una addenda que recull els principals canvis i/o actualitzacions que s'incorporen al pla en el seu segon any d'execució.

¹ "Grups d'interés" de la nostra organització: són les persones, grups o organitzacions que es veuen afectades per les accions i decisions de la IGS i per això són grups o parts interessades.



42. Millorar el sistema de gestió i informació de la IGS a través de la realització de les següents actuacions:

42.1. Implementar íntegrament el **sistema integrat de gestió i informació de la IGS (GEISER)** que permeti la tramitació d'expedients de les actuacions inspectores, integrat amb els canals d'entrada (registre telemàtic i canal GVA-Confident), garantint la confidencialitat i seguretat de la informació.

42.2. Elaborar i difondre la **cartera de serveis de la IGS**. Acció que va dirigida, a través d'elaborar i publicar una relació detallada de tots els serveis i activitats que realitza la IGS, a incrementar el coneixement que d'aquest òrgan de control tenen els seus diferents grups d'interès, en particular els qui són els principals destinataris dels seus serveis: ciutadania i personal empleat públic.

42.3. Revisar i actualitzar la **carta de serveis de la IGS** de la Generalitat aprovada per Resolució de 26 de febrer de 2018, del llavors conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació.

43. Desenvolupar dos projectes de millora derivats de l'avaluació de qualitat de la gestió de la IGS realitzada en 2021.

43.1. Execució del projecte de millora **“Realitzar una gestió sistemàtica dels grups d'interès de la IGS”**. La gestió dels Grups d'Interès és l'eix transversal del Model EFQM. Identificar-los i entendre les seues necessitats, implicar-los en la creació compartida de valor sostenible i conèixer la seua percepció són claus per al compliment del propòsit de la IGS.

43.2. Execució del projecte de millora **“Millorar la Gestió de processos en la IGS”**. La gestió per processos permet millorar l'eficiència en la gestió orientant les activitats cap als grups d'interès i, en particular, cap al client, de manera transversal. La definició de la cadena de valor és un requisit previ imprescindible per a la seua simplificació i, en el seu cas, per al desenvolupament de les aplicacions informàtiques que la suporten.

44. Mesurar la satisfacció dels grups d'interès de la IGS.

Dissenyar i implementar instruments de mesurament de la satisfacció dels grups d'interès de la IGS prioritzant aquells processos de la IGS considerats claus. Actuació per a iniciar després del desenvolupament del projecte de millora inclòs en el punt 43.1 anterior.

45. Mantindre, potenciar i reforçar, en el seu cas, les relacions d'aliança i col·laboració que la IGS manté amb els següents òrgans o unitats:

L'article 11 de la Llei 22/2018 estableix que la conselleria competent en matèria d'inspecció general de serveis, com a responsable del sistema d'alertes i de la inspecció general de totes les



activitats, centres i serveis, mantindrà les necessàries relacions de col·laboració o coordinació, amb la resta dels departaments competents en matèria de control i inspecció, tant interns com externs, d'acord amb el que es preveu en aquesta mateixa norma. De manera particular en ella es recullen, també, les causes específiques d'inhibició de la IGS en favor d'altres òrgans com són la Intervenció General de la Generalitat (article 13), l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraude i la Corrupció de la Comunitat Valenciana (article 14) i la Fiscalia (Article 16).

El desenvolupament d'aquesta previsió normativa recollida en l'Article 11 citat, es desenvolupa a través de les següents accions de col·laboració:

45.1. Amb les **inspeccions sectorials de la GVA** (de sanitat, educació i serveis socials) a través d'exercir les funcions de coordinació atribuïdes a la IGS amb el contingut i abast establert en l'Ordre 11/2015, de 28 de maig, de la llavors Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, en matèria de coordinació dels òrgans i unitats sectorials de control intern i inspecció, que fixa en dues el nombre mínim de reunions a celebrar a l'any. I això de conformitat amb el que es disposa en l'article 11.3 de la Llei 22/2018, que assenyalava que 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.

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

Aliança que es plasma en el manteniment de relacions puntuals de col·laboració i atenció als requeriments que pugua formular-nos, a través de la Viceintervenció de Control Financer i Auditories, durant l'execució d'aquest pla.

45.3. Amb **altres òrgans de l'Administració del Consell** (Sotssecretaries, DG de Funció Pública, IVAP, EVES, DGTIC, INVASSAT, Oficina de conflicte d'Interessos). En relació amb els òrgans encarregats de la formació del personal empleat públic (IVAP i EVES) la IGS col·laborarà impartint formació en matèria de qualitat dels serveis públics amb l'abast i extensió recollida en els seus respectius plans.

45.4. Amb l'Agència de **Prevenció i Lluita contra el Fraude 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 Fraude i la Corrupció de la Comunitat Valenciana. És en el seu article 4, lletra h) en la qual s'estableix, entre els seus fins 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”.

Amb la finalitat de formalitzar la relació de la IGS amb l'Agència, es planteja com a acció específica la d'elaborar el corresponent **Protocol General d'Actuació** per a 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.

45.5. Amb altres òrgans o institucions externes de la Generalitat (Síndic de Greuges i Sindicatura de Comptes).

Amb el **Síndic de Greuges**, més enllà de les sol·licituds puntuals que ens puga fer, la col·laboració i relacions se centren sobretot en relació amb l'atenció de queixes i denúncies.

En el cas de la **Sindicatura de Comptes**, la pròpia Llei 22/2018 estableix en el seu article 15, les situacions i condicions que hauran de ser obligatòriament comunicades a aquest òrgan extern de control. Addicionalment, relacionat amb la millora del sistema d'informació propi de la IGS i la **seguretat de la informació**, se sol·licitarà la col·laboració de la Sindicatura per a conèixer i aprendre de les seues millors pràctiques en aqueix àmbit (veure actuació 48 en aquest mateix apartat III, subapartat I).

45.6. En l'àmbit estatal i autonòmic, amb aquells òrgans competents en matèria d'avaluació, qualitat i inspecció dels serveis, en particular a través de la participació com a membres de la **Xarxa Interadministrativa de Qualitat** que coordina la AGE a través de la DG. de Governança Pública del Ministeri de Política Territorial.

També cal esmentar en aquest punt i destacar la col·laboració, en un àmbit molt específic, amb el **Consell General del Notariat** que va quedar plasmada en el conveni subscrit al maig de 2020 amb la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública sobre accés a les bases de dades de titularitats reals i de dades de persones amb responsabilitat pública 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.



I. GESTIÓ DE RECURSOS PERSONALS, ECONÒMICS, D'INFORMACIÓ I DE SUPORT AL DESENVOLUPAMENT DEL PLA DE LA IGS

En execució d'aquest pla i en relació amb la gestió dels recursos personals (atenció i formació del personal), recursos materials i d'informació, amb la gestió econòmica i administrativa de la IGS, i l'organització i/o participació en jornades i esdeveniments, es desenvoluparan les següents accions:

46. Aplicar el pla d'acolliment de la IGS i tutoritzar al personal de nova incorporació.

La previsió és que en aquest exercici 2022 s'incorporen dos inspectors/as als quals se'ls farà lliurament i aplicarà el **pla d'acolliment revisat i actualitzat en 2021** i se'ls assignarà un tutor/a per a facilitar i agilitar la seua integració en la unitat, proporcionant-los informació, formació i entrenament en l'acompliment del seu nou treball.

47. Organitzar i assistir al curs de perfeccionament anual per a inspectors/as de serveis.

Organització i impartició, a través de l'IVAP, del **Curs de perfeccionament al qual ha d'assistir de manera obligatòria tot el personal inspector** amb la finalitat d'adquirir i/o actualitzar els coneixements, habilitats o destreses necessàries per al compliment de les funcions pròpies de l'actuació inspectora, tot això en compliment dels previst en la seua Llei reguladora (Art.6.2 de la Llei 22/2018 que 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”).

48. Millorar el sistema d'informació de la IGS i la seua seguretat.

Realitzar una actuació de benchmarking (amb la Sindicatura de Comptes) dirigida a **millorar el sistema actual de Registre, arxiu, control i seguretat d'expedients en la pròpia IGS**, actuació dirigida a millorar l'actual sistema d'arxiu documental i garantir la integritat, conservació, seguretat i confidencialitat de la informació recopilada durant les actuacions desenvolupades per la IGS i això en compliment del que s'estableix en l'article 36 de la Llei 22/2018 sobre conservació i accés a la documentació suporta de les actuacions investigadores.

49. Actualitzar els continguts de la IGS en la pàgina Web de la Conselleria.

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



50. Realitzar accions de difusió de les actuacions de la IGS que puguin tindre interès per al conjunt de la GVA.

En aquelles actuacions desenvolupades en execució del pla de la IGS de les quals puguin derivar-se **pautes d'actuació, recomanacions generals o qüestions de caràcter metodològic que poden afectar el conjunt de la GVA**, es valoraren totes les opcions que, estant a l'abast de la IGS, es puguin desenvolupar per a aconseguir la seua màxima difusió, de tal manera que es possibilita un coneixement més generalitzat del seu abast, contingut i utilització.

51. Mantindre les aplicacions corporatives de la IGS.

Manteniment funcional, en col·laboració amb la DGTIC, de les aplicacions corporatives de la Generalitat de les quals la IGS és responsable funcional: **Aplicació de queixes (GV_QUEIXES)** en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i els seus organismes autònoms, d'autoavaluacions i **avaluacions de qualitat (SIGCAP)** i de **cartes de serveis (CARTASRV)** en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu Sector Públic Instrumental. En el cas de l'aplicació SIGCAP s'impulsarà el desenvolupament per la DGTIC d'una nova versió de l'aplicació d'acord amb la revisió que de la metodologia ha realitzat la IGS en 2021.

52. Gestionar els procediments i assumptes generals de la IGS.

Suport administratiu a la IGS. Elaboració de **pressupostos, seguiment i control de la seua execució**. Gestió de **caixa fixa**.

53. Realitzar labors de planificació i gestió dels contractes de la IGS.

Elaboració de **plecs tècnics, direcció, control i seguiment de l'execució dels contractes** que es promouen en desenvolupament dels projectes de la IGS.

54. Organitzar una trobada o jornades en l'àmbit de la Generalitat sobre la conflictivitat laboral, la mediació i l'assetjament laboral.

Organització i celebració d'una trobada que reunisca a tots els actors implicats dins de la Generalitat en la mediació i resolució de conflictes i en l'atenció a denúncies per assetjament laboral: la pròpia IGS que ho organitzarà, 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). L'objectiu és poder intercanviar i compartir coneixements, experiències pràctiques i establir pautes de coordinació i col·laboració en l'atenció a aquesta mena de denúncies.



55. Impulsar i propiciar la celebració d'una Jornada/Conferència o trobada de les Inspeccions Generals de Serveis de les diferents administracions públiques espanyoles.

En l'àmbit de la gestió del coneixement, es preveu impulsar, a través o en col·laboració amb la Direcció General de Governança del Ministeri de Política Territorial, l'organització i celebració d'un esdeveniment en el segon semestre de l'any 2022, especialment dirigit a compartir experiències innovadores i coneixement en matèria de sistemes de prevenció i lluita contra les irregularitats i males pràctiques administratives.



IV. RECURSOS PER A L'EXECUCIÓ DEL PLA

Per al desenvolupament de les actuacions contingudes en el pla, l'horitzó temporal del qual és de dos anys, la IGS comptarà amb els següents **recursos personals**: un Inspector General, 10 llocs d'inspectors/as de serveis (9 llocs ocupats en l'actualitat, 1 d'ells de recent incorporació i 1 vacant que es preveu cobrir en aquest mateix any) i 2 caps d'unitat de suport administratiu.

De la mateixa manera que ha succeït en exercicis anteriors, la incorporació dels nous recursos implica i suposa, necessàriament, aplicar el pla d'acolliment al personal de nova incorporació, al qual cal entrenar 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 deure rebre a través del curs de perfeccionament que anualment organitza la IGS a través de l'IVAP (Veure apartat III.H actuacions 46 i 47).

Així mateix, en el pressupost de la Generalitat de l'exercici 2022, **amb càrrec al programa pressupostari 121.90 Simplificació Administrativa i Inspecció de Serveis**, es preveu una **despesa per treballs realitzats per empreses i professionals** (aplicació econòmica 227) per a fer els següents treballs a través de **contractes menors**:

- **En suport del projecte SALER**: 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 (SALER). L'import d'aquest contracte menor, a realitzar en el primer semestre de 2022 (suport a l'acció recollida en l'apartat F. acció 20), tindrà un import màxim de 10.000 euros més IVA i un termini d'execució inferior a l'any.
- **En matèria de millora de la qualitat dels serveis públics**: Contracte menor amb l'objecte d'impulsar l'extensió de noves cartes de serveis i, si escau, revisar i actualitzar la metodologia actual d'elaboració de cartes de serveis de la Generalitat, que es pot consultar en la següent url:
https://cjusticia.gva.es/documents/169260696/169276341/cartas_val_30.7.10.pdf
L'import d'aquest contracte menor, a realitzar en el segon semestre de 2022 (suport a l'acció recollida en l'apartat G. acció 38), seria com a màxim de 10.000 euros més IVA, amb una un termini d'execució inferior a l'any.



V. APROVACIÓ, COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ DEL PLA

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 persona titular de la Sotssecretària de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública que serà publicada en el DOGV** i del seu contingut concret (actuacions a desenvolupar en matèria d'inspecció que 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.

Adicionalment, després de l'aprovació del pla, **la Consellera de Justícia, Interior i Administració Pública el presentarà per a la presa de raó per part del Consell** d'aquest pla, de l'execució del qual, posteriorment, s'informa amb caràcter anual al Consell (veure actuació 28 en l'apartat III.F de transparència i rendició de comptes).

Donant resposta 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.I), al pla de la IGS 2022-2023, **se li donarà la màxima publicitat i difusió** a través del portal Web de la Conselleria i el Portal de transparència de la Generalitat GVA-Oberta.

VI. CONTROL I AVALUACIÓ DEL PLA

Del desplegament i execució del pla, la pròpia IGS realitzarà un **seguiment periòdic i continu de la seua execució** (amb periodicitat quadrimestral, tal com s'assenyala en l'apartat III. H. actuació 41). De la mateixa manera i en finalitzar cada exercici s'elaborarà un informe anual d'avaluació de resultats, per a donar compte al Consell, amb el detall i abast assenyalat en l'apartat III. F. actuacions 28 i 29).

La **metodologia d'avaluació** del Pla tindrà en compte els percentatges d'execució de cadascuna de les actuacions previstes en el mateix per a, a continuació, calcular un percentatge d'execució ponderada global del Pla sobre la base del sumatori dels percentatges d'execució de les diferents línies d'actuació que seran, també i al seu torn, ponderades per la seua importància relativa.



VII. ANNEXOS



ANNEX 1: MARC NORMATIU D'APLICACIÓ

A continuació, relacionem el conjunt de disposicions en què es fonamenten i/o donen suport a les diferents actuacions recollides en aquest pla:

1. 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).
2. Reglament (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlament Europeu i del Consell, de 18 de juliol de 2018, sobre les normes financeres aplicables al pressupost general de la Unió
3. Reglament (UE) 2021/241 del Parlament Europeu i del Consell de 12 de febrer de 2021 pel qual s'estableix el Mecanisme de Recuperació i Resiliència.
4. Directiva (UE) 2017/1371 del Parlament Europeu i del Consell, de 5 de juliol 2017, sobre la lluita contra el frau que afecta els interessos financers de la Unió a través del Dret penal.
5. Directiva (UE) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informen sobre infraccions del Dret de la Unió.
6. 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.
7. Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.
8. Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
9. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
10. Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica
11. Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
12. Ordre Ministerial HFP/1030/2021 de 29 de setembre, per la qual es configura el sistema de gestió del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.
13. Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana.
14. Llei 8/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, d'Incompatibilitats i Conflictes d'Interessos de Persones amb Càrrecs Públics no Electes.
15. Llei 11/2016, de 28 de novembre, de l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció de la Comunitat Valenciana.
16. 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.
17. Llei 4/2021, de 16 d'abril, de la Generalitat, de la Funció Pública Valenciana.



18. 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.
19. 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.
20. 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.
21. 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.
22. Decret 41/2016, del Consell, de 15 d'abril, 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.
23. Decret 56/2016, del Consell, de 6 de maig, pel qual s'aprova el Codi de Bon Govern de la Generalitat.
24. 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.
25. Decret 65/2018, de 18 de maig, del Consell, pel qual es desenvolupa la Llei 8/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, d'incompatibilitats i conflictes d'interessos de persones amb càrrecs públics no electes.
26. 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).
27. 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.
28. Decret 20/2020, de 14 de febrer, del Consell, de modificació del Decret 112/2008, pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement en la Comunitat Valenciana.
29. Decret 26/2020, de 21 de febrer, del Consell, de creació de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització de l'Administració Pública.
30. Decret 172/2020, de 30 d'octubre, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.
31. Decret 49/2021, d'1 d'abril, del Consell, de regulació del teletreball com a modalitat de prestació de serveis del personal empleat públic de l'Administració de la Generalitat.
32. 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.
33. 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.



34. 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.
35. 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.
36. Ordre 5/2021, de 19 de febrer, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, de desenvolupament del Decret 172/2020, de 30 d'octubre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, modificada per Ordre 24/2021, de 22 de setembre, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.
37. 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).
38. Protocol de seguiment i coordinació de denúncies de caràcter sectorial de 2 de desembre de 2016.
39. 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 DOGV de 30 de gener de 2018).
40. 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).
41. 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).



ANNEX 2: PROPÒSIT, VISIÓ I VALORS DE LA IGS

Propòsit

La Inspecció General de Serveis, com a màxim òrgan de control intern de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental, té com a missió 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.

Visió

La Inspecció General de Serveis de la Generalitat aspira a 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 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.

Valors

La Inspecció General de Serveis i totes les persones que la integren, basen totes les seues actuacions en els següents principis que es comprometen a garantir:

1. Defensa de l'interés general, neutralitat i proporcionalitat en l'exercici de la funció inspectora.
2. Independència i plena autonomia respecte dels òrgans superiors i imparcialitat en l'exercici de la seua funció.
3. Confidencialitat i protecció de la intimitat respecte de les investigacions i assumptes que es coneguen.
4. Vocació de servei a la ciutadania i a la pròpia Administració Autònoma, apostant per la transparència i la rendició de comptes.
5. Responsabilitat, objectivitat, rigor, diligència i celeritat en el nostre treball.
6. Professionalitat i cordialitat en les relacions personals.
7. Aposta decidida per la prevenció i la detecció precoç de riscos associats a les irregularitats i males pràctiques administratives.
8. Promoció de la innovació, la creativitat i l'aprenentatge continu.
9. Foment de la participació i el treball en equip.
10. Voluntat permanent de col·laboració i cooperació amb altres Administracions Públiques.



ANNEX 2: MAPA DE PROCESSOS

MAPA DE PROCESSOS DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS

