

# PLA DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVICIS (2024-2025)



*CONSELLERIA D'HISENDA, ECONOMIA I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA  
Secretaria Autonòmica d'Administració Pública  
Inspecció General de Servicis*

## ÍNDIX

<b>I. PRESENTACIÓ</b> .....	<b>4</b>
<b>II. INTRODUCCIÓ</b> .....	<b>6</b>
<b>III. ACTUACIONS DEL PLA</b> .....	<b>9</b>
<b>III.1. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS ESTRATÈGICS</b> .....	<b>9</b>
<b>A. PLANIFICAR I DESENVOLUPAR L'ESTRATÈGIA I EL SISTEMA DE GESTIÓ I INFORMACIÓ DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVICIS</b> .....	<b>9</b>
1. Planificació d'actuacions de la Inspecció General de Servicis .....	9
2. Sistema Intern d'Informació de l'Administració de la Generalitat (SII-GVA).....	9
3. Sistema de gestió i informació de la IGS.....	11
4. Pla normatiu de la IGS .....	12
<b>B. GESTIONAR EL DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÉS</b> .....	<b>13</b>
5. Gestionar les relacions amb els grups d'interés clau.....	13
<b>C. AVALUAR I MESURAR LA SATISFACCIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS</b> .....	<b>18</b>
6. Avaluat i mesurar la satisfacció dels grups d'interés de la IGS.....	18
<b>D. MESURAR L'EFECTIVITAT DE LA IGS, RENDIR COMPTES, DONAR TRANSPARÈNCIA I ATENDRE LES PETICIONS DE LES CORTS I DELS ÒRGANS SUPERIORS D'ADSCRIPCIÓ</b> .....	<b>19</b>
7. Mesurar l'efectivitat i rendir comptes .....	19
8. Transparència i difusió de les actuacions de la IGS.....	20
9. Atendre peticions d'informació.....	21
<b>III.2. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS OPERATIUS</b> .....	<b>21</b>
<b>E. PREVINDRE IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES (SALER)</b> .....	<b>21</b>
10. Impuls i desenvolupament del sistema d'alertes (SALER) .....	22
<b>F. REALITZAR ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL</b> .....	<b>24</b>
11. Actuacions ordinàries .....	24
12. Actuacions extraordinàries: .....	25
13. Atenció de denúncies i informacions anònimes (Llei 22/2018) .....	25
14. Atenció de denúncies i informacions anònimes presentades per mitjà del Sistema Intern d'Informació (SII-GVA) .....	27
15. Atenció de queixes.....	28
16. Instrucció de procediments sancionadors en matèria de transparència i bon govern	28



<b>G. REALITZAR ANÀLISIS ORGANITZATIVES, AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA I AVALUACIONS DE PROGRAMES.....</b>	<b>29</b>
17. Anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència .....	29
18. Avaluacions de programes.....	29
<b>H. REVISAR ACTUACIONS D'ANYS ANTERIORS I ELABORAR PLANS DE MILLORA .....</b>	<b>30</b>
19. Revisar actuacions d'anys anteriors .....	30
<b>I. DESENVOLUPAR ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES I DE SUPORT TÈCNIC.....</b>	<b>32</b>
20. Unitats de resolució de conflictes de l'àmbit de funció pública (URC).....	32
21. Sistema d'informació per al control de l'absentisme del personal de la GVA .....	32
22. Sistema per a l'avaluació de l'acompliment del personal de la Generalitat .....	32
<b>J. MILLORAR LA QUALITAT DELS SERVICIS PÚBLICS .....</b>	<b>33</b>
23. Continuar amb el desenvolupament i la implementació dels instruments de millora de la qualitat previstos en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell .....	33
<b>III.3. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS DE SUPORT .....</b>	<b>35</b>
<b>K. ATENDRE I FORMAR EL PERSONAL DE LA IGS .....</b>	<b>35</b>
24. Acolliment i formació del personal.....	35
<b>L. GESTIONAR I GARANTIR LA SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ .....</b>	<b>35</b>
25. Actualització i seguretat de la informació .....	35
<b>M. TRAMITAR ASSUMPTES GENERALS .....</b>	<b>36</b>
26. Tramitació d'assumptes generals.....	36
<b>N. ORGANITZAR I/O ASSISTIR A JORNADES I ESDEVENIMENTS .....</b>	<b>36</b>
27. Organització i/o assistència a jornades o esdeveniments .....	36
<b>IV. RECURSOS PER A L'EXECUCIÓ DEL PLA.....</b>	<b>38</b>
<b>V. APROVACIÓ, COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ DEL PLA.....</b>	<b>39</b>
<b>VI. CONTROL I AVALUACIÓ DEL PLA .....</b>	<b>39</b>
<b>VII. ANNEXOS.....</b>	<b>40</b>
ANNEX 1: MARC NORMATIU D'APLICACIÓ .....	41
ANNEX 2: MISSIÓ, VISIÓ I VALORS DE LA IGS .....	44
ANNEX 3: MAPA DE PROCESSOS.....	45



## I. PRESENTACIÓ

Per mitjà d'estes línies vull presentar el Pla d'actuació 2024-2025 de la Inspecció General de Servicis, a la qual correspon desplegar les funcions definides en la Llei 22/2018, de 6 de novembre, d'Inspecció General de Servicis 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 en l'actualitat s'adscriu a la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública que dirigisc, mitjançant la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública.

Igual que en els plans anteriors, s'ha decidit mantindre un horitzó de vigència biennal per a este nou pla amb la finalitat d'aconseguir, d'una banda, més flexibilitat en l'execució, necessària atés que moltes de les actuacions desenvolupades per la inspecció tenen un caràcter sobrevingut que resulta, *a priori*, impossible de preveure, i d'altra banda, una millor adaptació als canvis i les incerteses presents en la societat actual.

Com a punt de partida, m'agradaria iniciar esta presentació ressaltant la importància del "per a què" o missió de la Inspecció General de Servicis (IGS), que servix com a declaració estratègica que orienta la planificació i és la base de la seua activitat.

Tal com es preveu en el mateix pla, la missió de la IGS, com a òrgan de control intern de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental, se centra a vetlar pel compliment de la legalitat i el respecte ple als principis generals d'objectivitat, imparcialitat, eficàcia, eficiència, equitat i bona administració; contribuint a la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives i a la millora contínua de la qualitat dels servicis públics prestats per la Generalitat. Per a complir esta missió, en el pla adquirix especial rellevància la gestió dels grups d'interés de la IGS considerats clau, amb la potenciació de les aliances i les col·laboracions per a aconseguir crear valor sostenible de forma compartida.

En el seu disseny, el pla s'articula segons l'estructura d'una gestió per processos (estratègics, operatius i de suport), tal com es representa gràficament en el mapa de processos actualitzat que s'hi inclou. Quant al seu contingut, es poden ressaltar els següents àmbits d'actuació que es consideren prioritaris.

En primer lloc, es busca potenciar el paper de la IGS en l'àmbit de la **prevenció** amb l'impuls el sistema d'alertes previst legalment en la Llei 22/2018, esmentada abans, com a conjunt de ferramentes amb una interacció que permet la detecció de possibles irregularitats i males pràctiques administratives amb caràcter preventiu. En este àmbit, les actuacions més rellevants que s'han d'escometre se centren en el desenvolupament dels plans d'autoavaluació de riscos en les àrees de gestió de contractació, subvencions i personal; l'impuls del sistema d'alertes mitjançant la millora de la incorporació de dades i definició d'indicadors al sistema lògic de processament, així com la participació en el projecte per a elaborar l'estratègia d'integritat institucional de la Generalitat.

En segon lloc, es busca reforçar i consolidar les funcions de la IGS com a **òrgan de control intern**.



L'atenció i la investigació de les denúncies i les informacions anònimes que es reben en la IGS representa una part fonamental de les actuacions inspectores i de control. En l'àmbit intern, a més, en el pla es preveu desenvolupar i impulsar el Sistema Intern d'Informació de l'Administració de la Generalitat (SII-GVA), que es va implantar en compliment de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció. D'altra banda, amb la finalitat de millorar la gestió, es preveu el disseny i desenvolupament d'una solució tecnològica unitària que integre tots els canals de denúncies i comunicacions davant de la IGS.

Juntament amb les actuacions inspectores que s'inicien per denúncia o informació anònima, en el pla s'han programat una sèrie d'actuacions de diferent naturalesa:

- D'una banda, com a actuacions ordinàries, s'ha inclòs l'anàlisi del procediment per al reconeixement del grau de discapacitat, la renda valenciana d'inclusió i l'estudi de l'aplicació del sistema de millora d'ocupació en la GVA.
- Com a actuacions d'anàlisi organitzativa, s'inclouen la de la subdirecció general amb competències en matèria de planificació, gestió i explotació de ports i infraestructures portuàries de competència autonòmica i l'anàlisi de l'organització del treball desenvolupat pel personal d'administració i servicis en centres docents no universitaris.
- També es preveu realitzar un seguiment de les recomanacions d'actuacions d'exercicis anteriors relatives a l'anàlisi del procés de contractació en l'Administració de la Generalitat, dels procediments de l'autorització de la compatibilitat d'activitats i del reconeixement del nivell de valencià en alumnes que finalitzen l'ESO, el Batxillerat i la Formació Professional.

En tercer lloc, tenint com a fonament l'article 9 del nostre estatut d'autonomia, que reconeix el dret a una bona administració i a gaudir de servicis públics de qualitat, en el pla es preveu l'impuls de les ferramentes de **millora de la qualitat dels servicis públics** prestats per la Generalitat, com són, entre altres, les cartes de servici, les autoavaluacions de qualitat i el sistema de queixes.

Per a finalitzar, vull subratllar que per a garantir la màxima transparència en l'actuació de la Inspecció General de Servicis i la permanent rendició de comptes davant de la ciutadania, es donarà la màxima publicitat a este pla, a l'avaluació dels plans anteriors ja executats i, de manera periòdica, als resultats obtinguts en les actuacions inspectores que es realitzen, tot això amb el màxim respecte al deure de confidencialitat i a la protecció de dades de caràcter personal.

Ruth María Merino Peña  
Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública



## II. INTRODUCCIÓ

El **Pla de la Inspecció General de Servicis 2024-2025** (d'ara en avant, el Pla de la IGS) respon i acomplix el que s'establix 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 servicis de l'Administració de la Generalitat, pla que conté totes les accions programades per a realitzar durant el període de vigència i dona resposta, també, a la previsió continguda en la Llei 22/2018, de 6 de novembre, de la Generalitat, d'Inspecció General de Servicis 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), que obliga la Inspecció General de Servicis (d'ara en avant, IGS) a donar compte al Consell per mitjà del corresponent informe d'avaluació i amb caràcter anual, de la gestió realitzada en desenvolupament d'este.

D'altra banda, pel que fa a la seua **organització i funcionament**, la competència d'inspecció general de servicis, de conformitat amb el Decret 133/2023, de 10 d'agost, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública, i la seua modificació posterior (Decret 169 /2023, de 3 d'octubre, del Consell), ve atribuïda a la **Secretaria Autònoma d'Administració Pública**, òrgan superior responsable de la seua aprovació. 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 previstes en este pla es reproduïxen, ordenades per rang i cronologia, en l'**annex 1** que acompanya este document.

En la **formulació d'este pla** i com en exercicis anteriors, s'ha tingut en compte l'experiència acumulada, els informes d'avaluació i execució del pla anterior, l'avaluació de qualitat realitzada de la mateixa IGS i els informes elaborats a partir de les queixes i denúncies ateses en exercicis anteriors. Addicionalment, s'ha consultat i tingut en compte una altra informació procedent d'altres òrgans o institucions de control tant interns (Intervenció General) com externs a l'Administració de la Generalitat (Sindicatura de Comptes, Síndic de Greuges i Agència Valenciana Antifrau), que oferixen mitjançant 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 servicis públics objecte d'actuació, s'han prioritzat també els que destaquen per la seua rellevància pública o per tindre més impacte social.

El **Pla de la IGS 2024-2025**, com a instrument de planificació que detalla les activitats que ha de desenvolupar este òrgan de control en compliment del seu propòsit o missió, **s'articula segons un esquema de gestió per processos i es planteja amb un horitzó temporal biennal**; tot això, per a atorgar-li més flexibilitat i capacitat d'adaptació als canvis i/o necessitats sobrevinguts que puguen produir-se en eixe període. La **declaració del propòsit o missió i visió** d'este òrgan de control intern, així com els **valors** que es compromet a complir tot el personal que l'integra, estan previstos en l'**annex 2** d'este document. Juntament amb això, en l'**annex 3** s'inserix el corresponent **mapa de processos** de la IGS que, amb motiu de l'elaboració d'este pla, ha sigut revisat i actualitzat.



**En relació amb el seu contingut**, cal assenyalar que este, tal com es detalla en l'índex que el precedix, s'estructura en un total de **set grans epígrafs** que recopilen, per este orde, la presentació del pla (I), una introducció (II), les actuacions que el conformen (III), els recursos que s'assignen per a la seua execució (IV), les accions per a l'aprovació, comunicació i difusió (V), els mecanismes utilitzats per al seu control i avaluació (VI) i un apartat final (VII) que conté els tres annexos abans comentats.

El conjunt d'activitats que conformen este pla queda previst en l'epígraf **III**, estructurat al seu torn en 3 blocs que segueixen l'esquema de gestió per processos ja esmentat (amb 4 macroprocessos estratègics, 6 operatius i 4 de suport) i que diferencia en 3 apartats un total de 27 grans línies o projectes d'actuació, alguns dels quals si bé podrien estimar-se, resulten *a priori* d'impossible i exacta quantificació (com és el cas de l'atenció a denúncies i queixes, o de les considerades com a actuacions extraordinàries), la qual cosa suposa un increment notable d'actuacions que és necessari considerar i tindre sempre present per a valorar adequadament el Pla de la IGS i la càrrega de treball real que comporta.

Els **epígrafs IV i V** del pla estan dedicats a assenyalar, d'una banda, els recursos tant personals com econòmics amb què compta la IGS en l'inici de l'execució d'este pla i que van referits, per això, al primer dels seus exercicis (2024); d'altra banda, a assenyalar les accions i els mitjans utilitzats per a l'aprovació, la comunicació i la difusió del pla. Finalment, l'**epígraf VII** conté els tres annexos abans esmentats relatius, respectivament, al marc normatiu d'aplicació, les declaracions del propòsit o missió, visió i valors de la IGS representatius de la cultura corporativa d'esta unitat i el mapa de processos de la IGS que resumix, agrupa i classifica els distints processos desenvolupats per este òrgan de control.

Finalment, és important destacar que este pla de la IGS 2024-2025, d'acord amb el que s'ha exposat en la presentació, dirigix els seus esforços a millorar la gestió de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, en particular, a partir de desplegar accions de control i inspecció i, també, de prevenció de males pràctiques administratives juntament amb altres actuacions d'avaluació i suport a diferents organitzacions o unitats d'esta administració.

D'entre les accions que conté este pla, per tindre més novetat i/o rellevància, es destaquen les següents:

- El **desenvolupament, la coordinació i la supervisió del Sistema Intern d'Informació (SII-GVA)**, aprovat per l'Acord del Consell de 12 de maig de 2023, per a acomplir el que es preveu en la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció (d'ara en avant, la Llei 2/2023).  
El nou sistema intern d'informació de l'Administració de la Generalitat (SII-GVA) i el seu contingut en format electrònic està accessible per mitjà de l'enllaç següent: <https://hisenda.gva.es/va/web/inspeccion-general-servicios/sistema-interno-informacion>
- **La millora de la gestió i la simplificació dels processos clau de la IGS** mitjançant el disseny, el desenvolupament i la implantació d'una solució tecnològica unitària que



integre tots els canals de denúncies i comunicacions derivats de la Llei 22/2018 i de l'SII-GVA derivat de la Llei 2/2023.

- **El desenvolupament del pla normatiu de la IGS**, en el qual destaquen la tramitació del projecte de Decret, del Consell, de desplegament de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, d'Inspecció General de Servicis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, i l'elaboració d'un codi de bones pràctiques per a la prevenció i la detecció d'irregularitats en el desenvolupament d'eixa mateixa llei.
- L'impuls a la **gestió de les relacions amb els grups d'interés**, mantenint i potenciant les relacions d'aliança i col·laboració, especialment amb altres òrgans de control (interns i externs).
- L'execució d'accions dirigides a **impulsar el desenvolupament del sistema d'alertes**, millorar la incorporació de dades i la definició d'indicadors al sistema lògic de processament.
- El desenvolupament de labors de suport tècnic per a impulsar **la pràctica de les autoavaluacions de riscos** que s'han de realitzar després de l'elaboració i l'aprovació pel Consell, en 2022, del mapa de riscos de la GVA en les conselleries i les entitats del sector públic instrumental (d'ara en avant, SPI) **en matèries de contractació, subvencions i gestió de personal**. Estes accions comptaran amb la coordinació i la col·laboració dels diferents departaments del Consell en l'estudi i el seguiment d'eixos riscos per mitjà de la Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques.
- La participació de la IGS, juntament amb els òrgans directius competents, en el **disseny del Sistema d'Integritat Institucional de la GVA**.
- Finalment, l'execució d'accions concretes que contribuïsquen a **implantar una cultura de gestió de qualitat en la GVA i el seu SPI**, en particular per mitjà d'impulsar i generalitzar l'ús dels instruments de millora previstos en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell.





### III. ACTUACIONS DEL PLA

#### III.1. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS ESTRATÈGICS

##### A. PLANIFICAR I DESENVOLUPAR L'ESTRATÈGIA I EL SISTEMA DE GESTIÓ I INFORMACIÓ DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVICIS

###### 1. Planificació d'actuacions de la Inspecció General de Servicis

###### 1.1. Elaborar, aprovar i publicar el Pla de la IGS

Elaboració i aprovació del Pla de la IGS 2024-2025, per a complir amb el que s'establix 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 de la Inspecció General de Servicis de l'Administració de la Generalitat; un pla que conté totes les accions programades que cal realitzar durant el període de vigència d'este.

###### 1.2. Establir mecanismes de seguiment i actualització del pla

Juntament amb les reunions generals de caràcter setmanal de la IGS, s'establix com a mecanisme bàsic de control de l'execució del pla la realització de reunions internes de seguiment específiques amb caràcter quadrimestral.

Adicionalment, en finalitzar el primer any de vigència s'elaborarà el corresponent informe d'avaluació anual i s'incorporarà a este una addenda que expose, si és el cas, els canvis i/o les actualitzacions que s'incorporen en el pla en el segon any d'execució.

###### 2. Sistema Intern d'Informació de l'Administració de la Generalitat (SII-GVA)

###### 2.1. Desenvolupar, coordinar i supervisar el Sistema Intern d'Informació de l'Administració de la Generalitat (SII-GVA)

El Sistema Intern d'Informació de l'Administració de la Generalitat, aprovat per l'Acord del Consell de 12 de maig de 2023 (DOGV 9599, de 19 de maig), va entrar en funcionament el 12 de juny de 2023, complint en temps el que es preveu en la Llei 2/2023.

L'SII-GVA està integrat per tres elements:

- a) Els canals interns de recepció de la informació.
- b) El procediment de gestió de les informacions.
- c) El responsable del sistema intern.

El disseny del sistema obeïx a raons d'eficiència i efectivitat organitzativa, per tindre la seua base en l'adscripció al sistema dels recursos preexistents especialitzats en tasques



d'investigació i control de la Inspecció General de Servicis i inspeccions sectorials de Sanitat, Educació i Servicis Socials.

Per les mateixes raons, en l'acord el Consell va designar com a òrgan col·legiat "responsable del sistema" la Comissió de Coordinació dels Òrgans i Unitats Sectorials de Control Intern i Inspecció, regulada en l'Orde 11/2015, de 28 de maig, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública. Esta comissió, en la reunió de 6 de juny de 2023 va acordar delegar en la persona que ocupe el lloc d'inspector general de servicis les facultats d'administració, gestió i supervisió del sistema intern, tenint en compte les competències de la Inspecció General de Servicis en matèria de coordinació dels òrgans i unitats administratives d'inspecció i control intern sectorials, previstes en l'article 11.2 de la Llei 22/2018.

Les funcions de coordinació que assumix la IGS en l'àmbit de l'SII-GVA arriben als seus diferents elements:

- Respecte dels canals del sistema, la Inspecció General de Servicis assumix la responsabilitat funcional dels recursos telemàtics habilitats per a la posada en funcionament de l'SII-GVA que ha permès, de manera nova, des d'una entrada única presentar denúncies o comunicacions anònimes a qualsevol de les quatre inspeccions que formen part del sistema, tant des del portal web de la GVA com des de la pàgina web Funciona. Això implica realitzar el control, l'alta i la formació de nous usuaris, el registre dels compromisos ètics de confidencialitat d'estos, la resolució d'incidències i el desenvolupament de millores.
- Respecte del procediment de gestió de les informacions, a més del document de l'SII-GVA aprovat, la coordinació que assumix la Inspecció General de Servicis també implica l'elaboració d'instruccions per a un funcionament homogeni de les inspeccions, com per exemple a l'efecte del seu tractament, o quant a la ferramenta i la gestió del llibre de registre del sistema, la codificació de les informacions o la gestió dels fluxos d'informació.
- Finalment, en relació amb el seguiment i l'avaluació, la IGS coordina l'elaboració durant el primer trimestre de l'any d'un informe sobre el funcionament del sistema en l'exercici anterior, que elevarà perquè en tinga coneixement el Consell com a òrgan de govern de l'Administració de la Generalitat, al qual li correspon la funció de lideratge i supervisió superior de la implementació, la integritat i la millora del sistema. Este informe, per raons d'economia i eficiència s'inclourà com un apartat específic dins dels informes de resultat previstos en l'apartat 7.1 del present pla.

## 2.2. Gestionar la tramitació dels acords singulars derivats del conveni tipus d'adhesió a l'SII-GVA

En l'Acord del Consell de 12 de maig de 2023 esmentat, es preveu que les entitats pertanyents a l'SPI de la Generalitat amb menys de cinquanta treballadors podran compartir este sistema, amb acord previ del seu òrgan de govern o administració i consulta als



representants dels seus treballadors; tot això, de conformitat amb els articles 13 i 14.2 de la Llei 2/2023.

Per a formalitzar esta adhesió, el 14 de juny de 2023 es va iniciar la tramitació del procediment per a aprovar un model tipus de conveni per a formalitzar l'adhesió de les entitats del sector públic instrumental de la Generalitat amb menys de 50 treballadors per a compartir l'SII-GVA, que va culminar amb la seua aprovació pel Consell el passat 21 de novembre de 2023 i que ha sigut objecte de publicació en el DOGV per la Resolució de 5 de febrer de 2024, de la secretària autonòmica d'Administració Pública (DOGV núm. 9785, de 9 de febrer de 2024).

L'adhesió de les entitats és voluntària; no obstant això, en 2023 es van rebre 15 comunicacions manifestant interès per a adherir-se a l'SII-GVA. Per la qual cosa, el pas següent que cal realitzar durant 2024 serà formalitzar la sol·licitud d'adhesió dels ens mitjançant la subscripció del conveni corresponent amb la Generalitat; hauran d'establir les dos parts les condicions de l'adhesió esmentada.

### 3. Sistema de gestió i informació de la IGS

#### 3.1. Disseny, desenvolupament i implantació d'una solució tecnològica unitària que integre tots els canals telemàtics de denúncies i comunicacions amb la IGS i les inspeccions sectorials

La gestió de les denúncies o les comunicacions anònimes presentades sobre possibles irregularitats o males pràctiques que es produïsquen en l'àmbit de la Generalitat Valenciana i el seu sector públic instrumental és un procés clau per a la Inspecció General de Servicis, com a màxim òrgan de control intern, que té entre els seus fins el control de la legalitat i la introducció de bones pràctiques administratives.

Juntament amb els canals telemàtics que oferia la IGS per a presentar denúncies i comunicacions anònimes en l'àmbit de la Llei 22/2018, des de juny de 2023 s'han afegit els canals telemàtics del Sistema Intern d'Informació de la Generalitat (SII-GVA), que preveu un règim jurídic diferenciat per a les informacions sobre irregularitats conegudes en un context laboral o professional.

A més, en l'SII-GVA s'integren les inspeccions sectorials (Inspecció d'Educació, Inspecció de Servicis Sanitaris i Inspecció de Servicis Socials), la qual cosa afig la necessitat d'establir sistemes de comunicació i tramitació per a les quatre inspeccions, amb unes garanties reforçades de seguretat i confidencialitat.

La varietat de formes d'inici de les investigacions, i les particularitats associades a cada una d'estes, dota de complexitat la seua gestió, especialment pel que fa a les denúncies o comunicacions anònimes, per comptar amb diferents aplicacions d'entrada.



Davant d'este repte, es preveu el desenvolupament per mitjà de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (d'ara en avant, DGTIC) d'un projecte innovador per a implantar una solució tecnològica unitària que integre tots els canals telemàtics actuals i que permeta comptar amb una aplicació per a la gestió de totes les investigacions, independentment de la font d'origen.

### 3.2. Elaborar i difondre la cartera de servicis de la IGS

Acció que va dirigida, per mitjà d'elaborar i publicar una relació detallada de tots els servicis i les activitats que realitza la IGS, a incrementar el coneixement que d'este òrgan de control tenen els seus diferents grups d'interés, en particular els qui són els principals destinataris dels seus servicis: ciutadania, òrgans superiors i directius de la Generalitat i el seu SPI, i personal empleat públic.

### 3.3. Revisar i actualitzar la carta de servicis de la IGS

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

### 3.4. Realitzar una autoavaluació de qualitat de la IGS

Realitzar una nova autoavaluació de qualitat de la IGS que actualitze la realitzada en 2019 (avaluació contrastada externament en 2023) amb la Metodologia d'avaluació per a l'acreditació de la qualitat dels servicis públics de la Generalitat, realitzada en 2023 i basada en el nou model EFQM-2020.

## **4. Pla normatiu de la IGS**

### 4.1. Anàlisi del marc normatiu d'actuació de la IGS

La Llei 22/2018 estableix la competència, les funcions i els principis d'actuació de la Inspecció General de Servicis i crea el sistema preventiu d'alertes dirigit a detectar irregularitats i males pràctiques administratives, en l'àmbit de la gestió pública de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

En els seus cinc primers anys de vigència, s'han produït canvis en l'ordenament jurídic en el qual s'integra, com per exemple l'aprovació de la Llei 2/2023, i en la realitat a la qual s'aplica, que és necessari analitzar per a avaluar-ne l'impacte en la norma aprovada. Tot això, amb la finalitat de valorar mitjançant un procés reflexiu previ si és necessari introduir en els plans anuals normatius de la GVA algun projecte normatiu específic.



#### 4.2. Projecte de decret de reglament de la IGS

Elaboració i tramitació del projecte de Decret, del Consell, de desplegament de la Llei 22/2018, un decret que substituirà i deixarà sense efecte 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 servicis de l'Administració de la Generalitat.

#### 4.3. Projecte de decret de codi de bones pràctiques

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'article 28 de la Llei 22/2018 i el termini temporal de la qual figura en la disposició addicional segona). S'ha d'elaborar després de la publicació del decret esmentat en el punt anterior.

#### 4.4. Regulació d'una credencial d'identificació del personal inspector

Després de l'aprovació del decret esmentat en l'apartat 4.2 anterior, es revisarà i s'actualitzarà la credencial d'identificació del personal inspector de la IGS.

#### 4.5. Impulsar i col·laborar en l'elaboració d'un projecte d'orde que desenvolupe el sistema de reconeixement previst en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell

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 servicis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, quant a la regulació de les acreditacions i certificacions de qualitat.

## **B. GESTIONAR EL DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÉS**

### **5. Gestionar les relacions amb els grups d'interés clau**

La gestió dels grups d'interés 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 i la missió de la IGS.

Com a resultat del projecte de millora dirigit a "realitzar una gestió sistemàtica dels grups d'interés de la IGS", un projecte executat en 2023 a partir d'una avaluació de qualitat de la IGS realitzada prèviament, es van identificar els grups d'interés (GDI) de la IGS, es van classificar i es van prioritzar a partir de conèixer la naturalesa de les relacions — influència/poder i interès/impacte— que estos grups mantenen amb la IGS. Això, amb la finalitat de poder determinar què volem i/o esperem aconseguir dels nostres GDI: conèixer les seues necessitats i expectatives per a tractar de satisfer-les (les dels clients externs i



interns, les dels nostres òrgans de govern...), aconseguir que tots els nostres proveïdors atenguen àgilment i eficaçment els nostres requeriments i necessitats, reforçar i potenciar les relacions de col·laboració amb els que considerem i volem tindre com a aliats (per a aconseguir suport i/o generar sinergies) i, en tot cas, poder abordar i afrontar, fins i tot anticipadament, els problemes o conflictes que puguen sorgir amb els que mostren resistències o tenen finalitats que es presenten diferents de les de la IGS.

5.1. De manera general, s'inclou en este pla l'establiment i/o manteniment de relacions amb els següents GDI considerats prioritaris i per als quals es designaran persones concretes que actuen com a interlocutors permanents i es definiran vies de comunicació i instruments de mesura:

- GDI considerats preferentment "clients", tant externs com interns: ciutadania (persones físiques o jurídiques que presenten a la IGS denúncies i/o queixes); personal al servici de la Generalitat i el seu SPI; altre personal (becaris i voluntaris); personal al servici de l'Administració de justícia; sindicats en l'àmbit de la GVA i el seu SPI; òrgans superiors i directius de les conselleries i de l'SPI; DG de Funció Pública; DG de Transparència i Participació; Consell de Transparència, i Oficina de Conflicte d'Interessos.
- GDI considerats preferentment proveïdors de la IGS: Subsecretaria de la conselleria d'adscripció de la IGS i la seua secretaria general administrativa; DGTIC; Club d'Excel·lència en Gestió; assistències tècniques i empreses de consultoria que puguen ser objecte de contractació per part de la IGS.
- GDI considerats preferentment aliats i col·laboradors: Intervenció General de la Generalitat; inspeccions sectorials en els àmbits de Sanitat, Educació i Servicis Socials; instituts i/o escoles públiques de formació (IVAP i EVES); Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT); delegat de Protecció de Dades; Direcció General de Simplificació Administrativa de la Presidència de la Generalitat; òrgans directius i/o unitats de l'Administració de la GVA i el seu SPI amb competències en matèria de qualitat; Agència Valenciana Antifrau; Sindicatura de Comptes; Síndic de Greuges; Secretariat de Govern del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana (TSJ); Inspecció General del Consell General del Poder Judicial (CGPJ); Administració general de l'Estat (AGE) per mitjà de l'òrgan directiu competent en matèria de governança, qualitat i inspecció general de servicis; premsa i mitjans de comunicació.

5.2. De manera més particular, es proposen per a este pla les següents accions específiques en relació amb alguns dels anteriors GDI

5.2.1. Amb les inspeccions sectorials de la GVA (de sanitat, educació i servicis socials)

Coordinació amb les inspeccions sectorials esmentades per mitjà d'exercir les funcions de coordinació atribuïdes a la IGS amb el contingut i l'abast establits en l'Orde 11/2015, de 28 de maig, de la llavors Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, en matèria de coordinació dels òrgans i les unitats sectorials de control intern i inspecció, que fixa en dos



el nombre mínim de reunions a celebrar l'any. Això, de conformitat amb el que es disposa en l'article 11.3 de la Llei 22/2018, que assenyalada que correspon a la Inspecció General de Servicis la coordinació dels òrgans i les unitats administratives d'inspecció i control intern sectorials disponibles en els diferents departaments que tinguen com a objecte supervisar el funcionament correcte de servicis i unitats dependents dels departaments respectius.

L'anterior coordinació es farà extensiva a les funcions assignades a esta comissió després d'haver sigut designada com a òrgan col·legiat "responsable del Sistema Intern d'Informació de l'Administració de la Generalitat (SII-GVA)" previst en la Llei 2/2023, i d'acord amb el que s'establix en l'Acord de 12 de maig de 2023, del Consell, sobre la seua implantació.

#### 5.2.2 Amb la Intervenció General per mitjà de la VICFIA

Aliança que es plasma en el manteniment de relacions puntuals de col·laboració i atenció als requeriments que pugua formular la Intervenció General per mitjà de la Viceintervenció General de Control Financer i Auditories durant l'execució d'este pla.

#### 5.2.3. Amb la Direcció General de Simplificació Administrativa de la Presidència

Coordinació i desenvolupament d'accions amb la Direcció General de Simplificació Administrativa, competent en matèria de simplificació administrativa, i amb qui podem compartir sinergies i coneixement, en particular en l'exercici de les competències que té atribuïdes en matèria d'elaboració i impuls de metodologies, protocols i ferramentes de gestió dirigits a la millora de la qualitat, i en l'impuls i la coordinació de les comissions i els grups de treball que es puguen crear per al desenvolupament d'estratègies i actuacions en eixes matèries.

#### 5.2.4. Amb la Direcció General de Funció Pública

Establir relacions d'aliança i col·laboració en el desenvolupament de les funcions assignades a la IGS en el Decret 133/2023, de 10 d'agost, i les seues modificacions posteriors realitzades per mitjà del Decret 169/2023, de 3 d'octubre, i el Decret 211/2023, de 5 de desembre, i en execució de les tasques encomanades a la IGS en matèria de teletreball, en particular les relatives a l'avaluació de la repercussió de la prestació de servicis per mitjà d'esta modalitat de prestació de servicis (article 25 del Decret 49/2021, d'1 d'abril, del Consell, de regulació del teletreball).

Addicionalment, s'inclou en este pla una col·laboració específica per a l'autoavaluació de riscos que haurà de realitzar-se en l'àmbit de funció pública (en execució de l'actuació assenyalada en l'apartat E.10.3 d'este pla) i el desenvolupament i la implantació d'instrumentes de millora de la qualitat en l'àmbit de la formació (en execució de les actuacions de millora de la qualitat assenyalades en l'apartat J d'este pla), un àmbit en el qual la IGS també col·labora per mitjà de la participació del personal inspector en la



impartició de cursos associats a les proves selectives d'accés a cossos superiors de l'Administració de la Generalitat.

#### 5.2.5. Amb instituts i/o escoles públiques de formació de la GVA

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 servicis públics amb l'abast i l'extensió previstos en els seus plans respectius.

#### 5.2.6. Amb la Direcció General de Transparència i Participació. Consell de Transparència i Oficina de conflicte d'Interessos

Relacions d'aliança i col·laboració en matèria de compliment d'obligacions en matèria de publicitat activa dels plans i els informes anuals de la IGS i participació en el disseny del sistema d'integritat institucional de la Generalitat (articles 14 i 56 de la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de la Generalitat, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana).

Atendre les ordes rebudes per a la instrucció d'expedients sancionadors en matèria de transparència i bon govern, tot això en aplicació de la Llei 8/2022, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, que modifica els articles 75 i 76 de la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana.

#### 5.2.7. Amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC)

Establir i mantindre relacions preferents amb qui és un proveïdor clau de la IGS en matèria de tecnologia i aplicacions informàtiques, a més de proveïdor imprescindible d'informació en múltiples actuacions d'investigació i control desenvolupades per la IGS. Col·laboració permanent també amb eixe òrgan directiu (DGTIC) en l'exercici de la responsabilitat funcional que tenim assignada i exercim en diferents aplicacions de suport a nombrosos processos clau de la IGS (SALER, BI-SALER, GEISER, CONFIDENT-GVA, CONFIDENT INTERN, GVQUEIXES, CARTASRV, SIGCAP...).

#### 5.2.8. Amb la Direcció General de Justícia

Col·laboració i intercanvi d'informació respecte a les actuacions per assetjaments laborals que es puguen produir en centres de treball de l'àmbit judicial entre personal de la Generalitat, i també en relació amb els assumptes i requeriments que es plantegen en relació amb l'Administració de justícia en la Comunitat relacionats amb actuacions realitzades per la IGS.





#### 5.2.9. Amb l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT)

Actuacions de coordinació derivades de l'aplicació dels protocols de prevenció i actuació davant de l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat (publicat per resolució conjunta de 18 de gener de 2018, de la Direcció General de Funció Pública i de la Direcció de l'INVASSAT DOGV núm. 8223 del 30/01/2018) i l'Administració de justícia (publicat per la Resolució de 22 d'abril de 2021, de la Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia. DOGV núm. 9085 del 17.05.2021).

#### 5.2.10. Amb l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció de la CV

Mitjançant la Llei 11/2016, de 28 de novembre, es va crear l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció de la Comunitat Valenciana. En l'article 4, lletra h, s'establix entre els fins i les funcions propis els de col·laborar amb els òrgans i 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 l'article 5 s'esmenta que "s'entén en tot cas que les funcions de l'agència ho són, sense perjudici de les que exercixen, 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 Servicis, 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 estes 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 les àrees d'interrelació competencial i en els assumptes d'interés mutu que competixen la IGS i l'Agència Antifraud.

#### 5.2.11. Amb altres institucions de la GVA (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 les relacions se centren sobretot en relació amb l'atenció de queixes i denúncies.

En el cas de la Sindicatura de Comptes, la Llei 22/2018 estableix en l'article 15 les situacions i condicions que hauran de ser obligatòriament comunicades a este òrgan extern de control. Addicionalment, en relació 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 bones pràctiques en eixe àmbit.



#### 5.2.12. Amb òrgans competents en matèria d'avaluació, qualitat, inspecció dels servicis i integritat d'AGE i CA

En l'àmbit estatal i autonòmic, amb els òrgans competents en matèria d'avaluació, qualitat i inspecció dels servicis, en particular per mitjà de la participació com a membres de la Xarxa Interadministrativa de Qualitat que coordina l'AGE per mitjà del centre directiu de governança pública del Ministeri per a la Transformació Digital i de la Funció Pública. Esta participació podrà ampliar-se per mitjà de la designació i la participació de personal de la IGS en els grups de treball de la xarxa que es constituïsquen.

#### 5.2.13. Col·laboració amb el Consell General del Notariat

Col·laboració que queda establida i plasmada en el conveni subscrit el maig de 2020 per la llavors 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.

En relació amb este conveni, la vigència del qual finalitza el maig de 2024, després de manifestar-se per les dos parts la conformitat de continuar amb este, es tramitarà l'addenda de pròrroga corresponent per a 4 anys més addicionals.

En esta línia de col·laboració i per tindre idèntica finalitat, es proposa en este pla la valoració i exploració de la possibilitat de formalitzar un conveni semblant amb el Col·legi de Registradors de la Propietat i Mercantils d'Espanya.

### **C. AVALUAR I MESURAR LA SATISFACCIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS**

#### **6. Avaluar i mesurar la satisfacció dels grups d'interés de la IGS**

##### 6.1. Dissenyar i implementar instruments de mesura de la satisfacció d'alguns GDI

Després de l'execució en 2023 del projecte de millora esmentat en l'apartat 5 anterior, relatiu a "realitzar una gestió sistemàtica dels grups d'interés de la IGS", s'abordarà el disseny i la implementació d'instruments de mesura de la satisfacció dels grups d'interés de la IGS que, considerats "clients", tant interns com externs, han sigut identificats i prioritzats per mitjà d'este projecte.



## D. MESURAR L'EFECTIVITAT DE LA IGS, RENDIR COMPTES, DONAR TRANSPARÈNCIA I ATENDRE LES PETICIONS DE LES CORTS I DELS ÒRGANS SUPERIORS D'ADSCRIPCIÓ

### 7. Mesurar l'efectivitat i rendir comptes

#### 7.1. Avaluar l'execució dels plans de la IGS i l'efectivitat de l'actuació inspectora

Elaboració (per a la remissió al Consell) de l'informe final de resultats d'execució del Pla de la IGS 2022-2023 (informe que cal elaborar en el primer trimestre de 2024). En el primer trimestre de 2025 s'elaborarà i presentarà al Consell l'informe anual corresponent a l'execució del pla 2024-2025.

Com un apartat específic de l'informe anual de resultats de l'execució dels respectius plans de la IGS assenyalat en el paràgraf anterior, 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 les unitats objecte de control.

Amb això es persegueix 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.

La realització i remissió al Consell de l'informe anual d'avaluació dels resultats de l'execució del Pla de la IGS es justifica i dona resposta al mandat establert en la Llei 22/2018 de la IGS (en l'article 9) que assenyalava: "La Inspecció General de Servicis 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 servicis, de l'informe anual d'avaluació. En este 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." A continuació, este mateix informe serà remés a les Corts i es presentarà en la comissió parlamentària que corresponga per raó de la matèria. Posteriorment, també serà remés anualment a l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraude i la Corrupció de la Comunitat Valenciana.

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

En resposta a les obligacions derivades de la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de la Generalitat, de transparència i bon govern 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 per mitjà 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.

Per això, per a complir amb el compromís de transparència i oferir informació a la ciutadania, tant el Pla de la IGS com els informes anuals d'avaluació de resultats seran publicats en la pàgina web de la conselleria d'adscripció i per mitjà del portal de transparència GVA Oberta. En el primer trimestre de l'any 2024 l'informe d'avaluació final corresponent a l'anterior pla 2022-2023, i en el primer trimestre de 2025 l'informe anual d'execució del present pla 2024-2025.

## 8. Transparència i difusió de les actuacions de la IGS

### 8.1. Donar publicitat activa de les actuacions de la IGS

Adicionalment, per a donar publicitat i rendir comptes davant de la ciutadania, la IGS elabora i publica fitxes resum individualitzades de totes les actuacions realitzades que tenen el seu origen en el desenvolupament d'actuacions ordinàries i extraordinàries d'inspecció, i en l'atenció de denúncies <<https://hisenda.gva.es/va/web/inspeccion-general-servicios/rendicion-de-cuentas>>. Entre eixes fitxes s'inclou una fitxa específica que, publicada amb caràcter mensual, recopila informació estadística de totes les queixes de segona instància rebudes en eixe mes, amb indicació de la conselleria objecte de la queixa inicial no contestada, la data de presentació, la unitat objecte d'esta o, si és el cas, el procediment afectat. Tot això, en compliment de l'obligació derivada de la Llei 22/2018 esmentada, que en l'article 35.2 dedicat a la comunicació i la publicitat dels informes definitius de resultat estableix que "en el portal de transparència de la Generalitat es publicarà informació bàsica sobre els resultats obtinguts en cada actuació inspectora que tinga el seu origen en els supòsits assenyalats previstos en l'article 30.1, incloent-hi un extracte de les conclusions i recomanacions efectuades".

Es manté així el compromís, ja iniciat en 2016, de publicar per mitjà 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 orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, 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'estes dades, i d'altra banda, de la mateixa naturalesa d'"actuacions prèvies" que correspon a les investigacions realitzades, d'acord amb el que disposa el Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels servicis de l'Administració de la Generalitat (DOGV 7271 de 12.05.2014).



## 8.2. Elaborar un informe anual d'avaluació de les queixes de segona instància

Com a complement a les fitxes mensuals en les quals es publica un resum de les queixes per incompliment del deure de resposta, s'elaborarà i publicarà un **informe anual valoratiu d'estes queixes de segona instància**, en què s'arreplega informació estadística, així com les conclusions i les valoracions extretes de la seua anàlisi.

## 9. Atendre peticions d'informació

### 9.1. Atendre sol·licituds d'accés d'informació pública

Atenció de les sol·licituds d'informació pública rebudes, en compliment del que s'establix en el capítol III de la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de la Generalitat, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana.

### 9.2. 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 de les Corts i, també, aquelles que se sol·liciten des d'altres òrgans de la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública i, en particular, les sol·licitades o canalitzades per mitjà del gabinet de la persona titular d'esta conselleria, de la seua subsecretaria o de la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública, de la qual depén la IGS.

## III.2. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS OPERATIUS

### E. PREVINDRE IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES (SALER)

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

Este procés operatiu es va materialitzar, a partir d'eixe moment, mitjançant la posada en marxa del denominat sistema d'alertes preventives (SALER), l'objectiu del qual 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 per mitjà 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, d'altra banda, la implementació i l'ús de diferents ferramentes informàtiques per a la detecció



d'irregularitats a partir de l'anàlisi d'indicadors en els àmbits de risc que disposen de sistemes d'informació per a la seua gestió.

Com a desenvolupament d'este sistema, el pla preveu realitzar les accions següents:

## 10. Impuls i desenvolupament del sistema d'alertes (SALER)

### 10.1. Continuar amb el desenvolupament, la definició i l'actualització d'alertes

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 que hi ha en els sistemes d'informació és clau per a l'eficàcia del sistema.**

Per això, s'ha de continuar amb els avanços en la càrrega d'informació de fonts externes, millorant la codificació d'òrgans de contractació i centres directius i avançar en la integració en el sistema d'alertes d'informació de les aplicacions corporatives de la Generalitat en matèria de subvencions i contractes. S'ha avançat 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 *Boletín Oficial del Registro 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 ferramentes d'anàlisi predictiva i intel·ligència artificial la viabilitat de les quals ha de ser objecte de valoració.

### 10.2. Analitzar i instrumentalitzar mecanismes de col·laboració o contractació per a l'accés a bases de dades externes

En 2024 finalitza el conveni amb el Consell General del Notariat, en virtut del qual es té accés a la base de dades de titularitats reals i persones amb responsabilitat pública. Donada la utilitat de l'accés a este registre per a confirmar o rebutjar presumptes positius en la identificació de relacions entre persones físiques i/o jurídiques, es tramitarà la seua renovació.

També s'explorarà la possibilitat d'obtenció d'altres fonts externes d'informació que puguen ser d'utilitat en les tasques d'anàlisi de dades que incorpora el sistema corresponents a institucions o entitats de l'Administració, amb la tramitació, si és el cas, dels convenis corresponents.



### 10.3. Donar suport a les autoavaluacions de riscos derivades de la Llei 22/2018

Donar suport des de la IGS al pla d'autoavaluacions proposat per la CIPIMAP el desembre de 2022, dirigit a avaluar els riscos d'irregularitats i males pràctiques en departaments del Consell i entitats del SPI en els àmbits de contractació, subvencions i gestió de personal. Este pla d'autoavaluacions deriva dels mapes d'avaluació de riscos aprovats pel Consell el 30 de desembre de 2022.

Els plans individuals d'autoavaluació, que constituïxen 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'estos. Els plans s'aprovaran per resolució de la persona titular de l'òrgan directiu responsable de la seua implantació, amb informe previ favorable de la comissió interdepartamental prevista en l'article 12 de la llei 22/2018 esmentada.

### 10.4. Organitzar i impulsar les reunions de la CIPIMAP

Impulsar les convocatòries i 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)**, prevista en l'article 12 de la Llei 22/2018, en les quals s'informaran i validaran els plans individuals d'autoavaluació de riscos elaborats, amb caràcter previ a la seua aprovació per les conselleries i entitats d'acord amb la prioritització establida pels últims mapes d'avaluació de riscos aprovats.

### 10.5. Participar en l'elaboració del Sistema d'Integritat Institucional de la GVA

En el IV Pla de govern obert d'Espanya, la Comunitat Valenciana va adquirir el compromís de construir un sistema valencià d'integritat pública que institucionalitze de manera coherent l'ètica pública en l'Administració valenciana.

També l'article 56 de la Llei 1/2022 de la Generalitat, de transparència i bon govern, estableix que en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat el Consell impulsarà el disseny i la implantació d'un sistema d'integritat institucional com a marc per a la gestió de la integritat i la millora de la cultura ètica de l'organització.

A petició de la Direcció General de Transparència i Participació de Presidència, que és l'òrgan directiu competent en matèria d'integritat institucional i bon govern en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, la IGS participarà en l'elaboració de l'Estratègia valenciana d'integritat institucional, juntament amb la AVAF i el personal d'altres òrgans de control intern.



## F. REALITZAR ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL

### 11. Actuacions ordinàries

#### 11.1. Renda Valenciana d'Inclusió

L'origen d'esta actuació de la informació obtinguda mitjançant la tramitació de diverses queixes i denúncies presentades davant de la inspecció que han evidenciat, d'una banda, que hi ha alguns dèficits en la gestió en l'àmbit dels drets subjectius de les persones que són o poden ser beneficiàries de la renda, relacionats fonamentalment amb el temps excessiu de tramitació, modificació de les quanties, notificació a les persones interessades i impagament o retards en l'abonament de les quotes. D'altra banda, s'ha observat la conveniència d'analitzar el sistema de control que hi ha tant en relació amb el compliment dels requisits d'accés a la prestació mentres es manté la condició de beneficiari com respecte a la seua compatibilitat amb l'Ingrés Mínim Vital.

D'acord amb la problemàtica detectada, l'objectiu d'esta actuació és doble:

- Determinar les causes que ocasionen els temps de tramitació excessiva analitzant l'estructura de recursos humans destinats a la gestió (nombre de persones, rotació del personal, transmissió del coneixement, etc.), l'organització de les diferents fases dels processos (assignació de tasques, càrrega de treball, mitjans tecnològics, etc.) disponibles per a la gestió, així com la qualitat de la informació que se subministra als beneficiaris.
- Analitzar els sistemes de control aplicats.

Tot això amb la finalitat de realitzar propostes de millora en els dos àmbits de gestió del programa.

#### 11.2. Procediment per al reconeixement del grau de discapacitat

L'origen d'esta actuació es basa en el nombre de queixes rebudes per temps excessiu de tramitació i algunes denúncies que apunten a determinades irregularitats i ineficiències en el procediment. L'objecte de l'actuació se centrarà a determinar les causes que ocasionen els temps de tramitació excessiva en eixe procediment, analitzar l'estructura de recursos humans destinats a la gestió (nombre de persones, rotació del personal, transmissió del coneixement, etc.), l'organització de les diferents fases i recursos disponibles per a la seua gestió (assignació de tasques, mitjans tecnològics, etc.), així com la normativa reguladora.

#### 11.3. Aplicació del sistema de millora d'ocupació en la GVA

A diferència de la resta de comunitats autònomes, la Comunitat Valenciana arreplega en la seua normativa d'aplicació el nomenament provisional per millora d'ocupació (article 122





de la Llei 4/2021, de funció pública valenciana, i article 77 del Decret 3/2017, de 13 de gener, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de selecció, provisió de llocs de treball i mobilitat del personal de la funció pública valenciana). La problemàtica detectada deriva d'algunes actuacions realitzades per la IGS en matèria d'assetjament laboral que han posat de manifest, després d'haver sigut nomenats provisionalment en llocs superiors per millora d'ocupació, la inadaptació de persones ocupades públiques en el desenvolupament de les seues noves funcions.

L'objectiu de l'actuació residix a comprovar l'eficàcia de la mesura que s'arregla en la normativa sobre la base dels resultats obtinguts i, si és el cas, plantejar propostes de millora.

Amb caràcter complementari, es pretén determinar en quins casos s'ha aplicat l'apartat 7 de l'article 122 esmentat, segons el qual es pot tractar el cessament d'un empleat públic nomenat per este procediment per compliment inadequat de les funcions atribuïdes al lloc o al rendiment insuficient que no comporte inhibició i que impedisca realitzar amb eficàcia estes funcions. Este incompliment o rendiment insuficient es concretarà en un informe motivat del servici al qual estiga adscrita la persona i de la subsecretaria o òrgan responsable de l'organisme corresponent, amb audiència prèvia a la persona interessada.

## 12. Actuacions extraordinàries:

### 12.1. Executar les actuacions extraordinàries ordenades

Executar totes les actuacions que, de manera extraordinària, siguen ordenades per la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública durant l'execució del pla, actuacions el nombre i la concreció de les quals resulten impossibles de preveure.

## 13. Atenció de denúncies i informacions anònimes (Llei 22/2018)

### 13.1. Avaluar i investigar les denúncies i les informacions anònimes competència de la IGS en compliment de la Llei 22/2018

Atenció a denúncies sobre presumptes irregularitats o infraccions de la legalitat vigent o sobre l'incorrecte funcionament dels servicis, imputables a l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. La presentació d'estes denúncies pot realitzar-se:

- Mitjançant un tràmit telemàtic, identificant-se amb firma electrònica, i en este cas la documentació presentada entrarà directament en el registre de la IGS amb accés restringit al personal adscrit a esta.



- Presentant una comunicació anònima per mitjà de l'aplicació web Confident-GVA <<https://hisenda.gva.es/va/web/inspeccion-general-servicios/confident-gva>>.
- Per mitjà d'un registre presencial, en cas de persones físiques que, d'acord amb l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, trien relacionar-se amb l'Administració de manera presencial i que no estiguen obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.
- Mitjançant altres mitjans que permeten deixar constància de la denúncia (compareixença prèvia sol·licitud de reunió, correu electrònic, telefònicament, etc.).

Després d'investigar els fets denunciats, les causes i conseqüències, la IGS elaborarà el corresponent informe de valoració del resultat de l'actuació que contindrà les recomanacions oportunes per a corregir les anomalies o irregularitats detectades i, si és el cas, deduir les responsabilitats disciplinàries al fet que pertoque. En la investigació i la tramitació d'estes denúncies s'aplica el protocol pel qual s'establixen els criteris relatius a la iniciació i la tramitació de processos d'investigació, a instàncies de denúncia o petició raonada d'altres òrgans, desenvolupats per la Inspecció General de Servicis (protocol aprovat en el seu moment per l'Acord de 6 de novembre, del Consell, i publicat en el DOCV el 18 de novembre de 2015, per la Resolució de 12 de novembre de 2015, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació).

Les denúncies en matèria de sanitat, educació o servicis socials hauran de dirigir-se, com a regla general, directament a les respectives inspeccions sectorials i presentar-se per mitjà de qualsevol dels registres administratius regulats en l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú.

### 13.2. Atenció a denúncies per presumpte assetjament laboral

Investigació i tramitació de denúncies per presumptes conductes, fets o situacions d'assetjament laboral de qualsevol naturalesa (assetjament moral, sexual, per raó del sexe, discriminatori o altres situacions de violència laboral) i això en compliment de la competència atribuïda a la IGS per mitjà de la Llei 22/2018 esmentada. En la investigació i tramitació d'estes denúncies s'aplica el Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat, aprovat per resolució conjunta de 18 de gener de 2018, de la Direcció General de Funció Pública i de la Direcció de l'INVASSAT (publicat en el DOGV de 30 de gener de 2018).

En les denúncies en les quals es detecten indicis racionals de qualsevol mena d'assetjament tipificat penalment, es comunicarà de manera immediata a la fiscalia.



## 14. Atenció de denúncies i informacions anònimes presentades per mitjà del Sistema Intern d'Informació (SII-GVA)

### 14.1. Avaluar i investigar les denúncies i les informacions anònimes competència de la IGS en l'àmbit de l'SII-GVA

L'SII-GVA compta amb diferents canals confidencials de comunicació per a posar en coneixement de la Inspecció General de Servicis i d'inspeccions sectorials determinades infraccions conegudes en un àmbit professional amb l'Administració de la Generalitat o entitats del seu sector públic instrumental de menys de cinquanta treballadors adherides, garantint, en els termes previstos en la Llei 2/2023, la confidencialitat i protecció tant de la persona informant com de la persona afectada i d'altres persones que puguen estar relacionades.

Actualment, els canals habilitats per a presentar denúncies i comunicacions anònimes són, a més del correu i la reunió, els següents:

- Tràmit telemàtic amb certificat electrònic: Cada inspecció disposa d'un tràmit propi que està enllaçat amb el registre administratiu de cada una d'estes, la qual cosa permet identificar, conèixer i atendre l'entrada d'estos assumptes amb més celeritat i confidencialitat.
- Confident Intern-GVA: És un canal d'entrada que permet una comunicació bidireccional. A diferència del registre administratiu, és antiformalista i anònim, ja que està pensat per a comunicar-se de manera àgil, sense necessitat de realitzar notificacions formals i possibilita adjuntar documentació. Confident Intern-GVA és únic per a les quatre inspeccions, si bé la persona informant triarà, en funció dels fets i la distribució de competències, la inspecció a la qual es dirigix quan utilitze este canal.

En l'àmbit de l'SII-GVA, estos canals són d'ús exclusiu per a:

- Personal empleat públic.
- Persones que treballen sota la supervisió o direcció de contractista, subcontractista o proveïdor.
- Personal exempleat, becari, voluntari, en formació, participant en el procés selectiu.

Les irregularitats sobre les quals es pot informar en el marc de l'SII-GVA són sobre accions o omissions relacionades amb l'activitat de l'Administració de la Generalitat i entitats del seu sector públic instrumental, que puguen ser constitutives d'infraccions del dret de la Unió Europea, infraccions penals o administratives, greus o molt greus.

Les denúncies i les comunicacions anònimes que vulguen presentar altres persones o que tracten d'unes altres i males pràctiques comeses pel funcionament o l'organització de l'Administració de la Generalitat, o d'entitats del seu sector públic instrumental no adherides es poden denunciar per mitjà dels canals previstos en l'apartat anterior en virtut de les competències preexistents d'investigació de la IGS.



Com en el cas de les denúncies i comunicacions anònimes previstes en l'apartat anterior, la IGS, amb avaluació prèvia de la seua admissibilitat i competència, realitza l'oportuna investigació dels fets denunciats i elabora el corresponent informe amb el resultat de la investigació que contindrà, si és el cas, tant les recomanacions que es consideren per a corregir les anomalies o irregularitats detectades com la proposta que es valore l'inici del procediment oportú per a depurar responsabilitats disciplinàries al fet que pertoque, amb aplicació del mateix protocol ja esmentat.

## **15. Atenció de queixes**

### **15.1. Tramitar i resoldre les queixes de segona instància presentades en la IGS**

Exercir, de conformitat amb el que es preveu en el Decret 41/2016, pel qual s'establix el sistema per a la millora de la qualitat dels servicis 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, la tramitació i la 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 esmentada.

S'inclou també en esta mateixa línia d'actuació i per ser igualment de la competència de la IGS, l'atenció a les queixes de primera instància que afecten diverses conselleries.

## **16. Instrucció de procediments sancionadors en matèria de transparència i bon govern**

### **16.1. Instruir els procediments disciplinaris que s'ordenen incoar en eixes matèries.**

Instrucció dels procediments disciplinaris que s'incoen en aplicació de la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana, d'acord amb la redacció donada en la modificació efectuada per la Llei 8/2022, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, una norma que estableix i assigna la instrucció d'estos expedients sancionadors, en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, les seues entitats autònomes i entitats de dret públic, al centre directiu que tinga atribuïda la competència d'inspecció general dels servicis.



## **G. REALITZAR ANÀLISIS ORGANITZATIVES, AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA I AVALUACIONS DE PROGRAMES**

### **17. Anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència**

#### 17.1. Anàlisi organitzativa de la subdirecció general amb competències en matèria de planificació, gestió i explotació de ports i infraestructures portuàries de competència autonòmica

Realització d'una anàlisi organitzativa de la subdirecció general dependent de la Direcció General de Costes, Ports i Aeroports de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Infraestructures i Territori, 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'eixa organització.

#### 17.2. Anàlisi de l'organització del treball desenvolupat pel personal d'administració i servicis (PAS) en centres docents no universitaris

Tal com s'ha posat de manifest en l'informe d'avaluació final del Pla IGS 2022-2023, durant l'exercici 2022 i més especialment en l'exercici 2023 es ve observat que, en nombrosos casos, el personal administratiu dels centres docents presenta denúncies davant de la IGS per presumptes assetjaments laborals que la majoria després de ser investigats són descartats; per tant, es comprova que en realitat els fets denunciats es corresponen amb situacions de conflicte laboral horitzontal (entre companys de treball) o vertical (amb superiors i/o subordinats). Estos conflictes laborals es generen, en nombroses ocasions, per problemes relacionats amb l'organització i la supervisió del treball del personal la gestió del qual correspon a l'òrgan competent en matèria de funció pública.

Amb l'objectiu d'analitzar les causes que generen eixa problemàtica que afecta sobretot el funcionament de les secretaries dels centres i proposar recomanacions de millora que garantisquen una millor organització i funcionament d'estes, s'inclou en este pla la realització de la corresponent anàlisi organitzativa. Per al desenvolupament d'esta actuació se sol·licitarà de la Inspecció General d'Educació la col·laboració corresponent.

### **18. Avaluacions de programes**

#### 18.1. Avaluació de l'impacte del teletreball en l'Administració de la Generalitat

L'article 25 del Decret 49/2021, d'1 d'abril, del Consell, de regulació del teletreball com a modalitat de prestació de servicis del personal empleat públic de l'Administració de la Generalitat (d'ara en avant, el Decret 49/2021), estableix que la Inspecció General de Servicis avaluarà la repercussió que el servici prestat en la modalitat de teletreball puga tindre en l'organització, el funcionament i la prestació dels servicis per part de les diferents unitats i òrgans acollits a esta modalitat, amb especial atenció a la perspectiva de gènere.



Esta avaluació, segons l'article esmentat, s'efectuarà una vegada finalitzada l'execució de la prestació en la modalitat de teletreball, així com la finalització de cada una de les pròrrogues.

Fins a la data, s'han aprovat 37 programes de teletreball amb més de 3.000 persones incorporades a estos programes que, en principi, seria necessari avaluar en els períodes inicials i pròrrogues.

A l'efecte d'establir una metodologia per a realitzar l'avaluació esmentada es va realitzar una actuació ordinària AO.7 del Pla de la IGS 2022-2023, que va acabar amb l'informe emés el 30 de maig de 2023, el resum del qual està disponible en la pàgina web de la IGS. Segons esta metodologia, el 2 de febrer de 2024 s'ha realitzat el primer informe sobre avaluació del programa de teletreball 001/2022, en el qual s'han posat de manifest determinades qüestions que haurien de ser resoltes en el marc d'una modificació del vigent marc normatiu o en el si de la Comissió de Control i Seguiment del Teletreball. Entre estes recomanacions s'ha proposat reconsiderar el que es preveu en l'article 25 del Decret 49/2021 esmentat.

## H. REVISAR ACTUACIONS D'ANYS ANTERIORS I ELABORAR PLANS DE MILLORA

### 19. Revisar actuacions d'anys anteriors

#### 19.1. Millores en el procés de contractació de la Generalitat Valenciana

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

#### 19.2. Anàlisi per als procediments de l'autorització de la compatibilitat d'activitats

Actuació de seguiment dirigida a comprovar l'ompliment de les recomanacions derivades d'un informe realitzat en execució del Pla de la IGS 2018-2019. Actuació 6.6. "Anàlisi dels procediments d'autorització de compatibilitat d'activitats", una matèria que, d'altra banda, apareix sovint entre les qüestions que són denunciades en la IGS.

En concret, les recomanacions sobre les quals dirigir esta actuació de seguiment fan referència a:



- La necessitat de millorar la informació disponible per a l'empleat públic en les respectives pàgines web i en el catàleg de tràmits i servicis de la Generalitat, amb incidència en aspectes com ara normativa aplicable, qui i en quins casos ha de sol·licitar la compatibilitat, òrgan competent per a resoldre, accés als models de sol·licitud, guia de tramitació amb exemples, termini de resolució o sentit del silenci.
- La conveniència de constituir un grup de treball representat pels tres sectors analitzats (personal de l'àmbit de funció pública, sanitari i docent) amb la finalitat fonamental d'impulsar la tramitació i aprovació d'una norma reglamentària pròpia que aclarisca la conducta actual i que fixe amb més detall tots els tràmits del procediment que cal seguir; es valora la conveniència d'homogeneïtzar algunes qüestions com són el termini màxim per a resoldre els expedients o la modificació d'alguns tràmits, revisar els models de sol·licitud i establir en la norma la documentació que hauria de ser aportada, cosa que possibilitaria la realització de controls efectius sobre l'execució de les segones activitats.
- La necessitat de disposar d'una ferramenta de gestió dels expedients de compatibilitat que permeta oferir en cada moment una informació actualitzada sobre les autoritzacions que es troben vigents, amb independència del moment en el qual estes han sigut concedides, i la resta d'informació rellevant amb la finalitat de facilitar la gestió ordinària d'estos expedients i els controls. Com a millores rellevants s'hauria de tindre en compte la remissió electrònica de dades entre administracions, la integració entre les diferents bases de dades utilitzades, la implementació d'un procediment telemàtic específic i la millora de la publicitat activa duta a terme en el portal de transparència sota criteris de més facilitat de cerca i reutilització.

### 19.3. Reconeixement del nivell de valencià en alumnes que finalitzen l'ESO, el Batxillerat i la Formació Professional

Es proposa efectuar una actuació de seguiment en relació amb l'actuació ordinària desplegada en el seu moment en execució del Pla 2020-2021 "AO 6.10. Anàlisi i millora del procés de reconeixement del nivell de valencià en alumnes que finalitzen l'ESO, el Batxillerat i la Formació professional" i que va concloure amb la remissió el 28 de juliol de 2021 d'un informe al llavors titular de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport. Es pretén amb això fer una avaluació del grau de compliment de les recomanacions dictades llavors, que feien referència al procediment d'homologació vigent i al nivell de coneixement de valencià homologat després de cobrir les anteriors etapes educatives i dels canvis introduïts que ens van ser anunciats en fase d'al·legacions, entre estos la tramitació d'un projecte de decret que en data de hui no ha sigut publicat.



## I. DESENVOLUPAR ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES I DE SUPORT TÈCNIC

### 20. Unitats de resolució de conflictes de l'àmbit de funció pública (URC)

#### 20.1. Coordinar les unitats de resolució de conflictes

Coordinació de les unitats de resolució de conflictes de l'àmbit de la funció pública que hi ha en les províncies d'Alacant, Castelló i València que intervenen en l'aplicació del Protocol de prevenció i actuació davant de l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat.

### 21. Sistema d'informació per al control de l'absentisme del personal de la GVA

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

Una vegada definits funcionalment els requeriments 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 desplegament del reglament d'organització i funcionament de la conselleria d'adscripció, i després del desenvolupament que ha de realitzar l'equip tècnic assignat per la DGTIC, se supervisarà la implantació d'este sistema per al seu ús per la Direcció General de Funció Pública i les subsecretaries de les conselleries, per mitjà de les unitats de gestió de personal.

### 22. Sistema per a l'avaluació de l'acompliment del personal de la Generalitat

#### 22.1. Participació en el disseny del sistema per a l'avaluació de l'acompliment del personal de la GVA

Després de l'elaboració per part de la IGS de l'esborrany del marc normatiu del personal de l'Administració de la Generalitat i la remissió a la Direcció General de Funció Pública en execució del pla anterior, s'inclou com a acció que cal desenvolupar en esta matèria la de participar en la seua implantació perquè puga ser gestionat pel servici d'avaluació de l'acompliment de la Direcció General de Funció Pública.





## J. MILLORAR LA QUALITAT DELS SERVICIS PÚBLICS

### 23. Continuar amb el desenvolupament i la implementació dels instruments de millora de la qualitat previstos en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell

#### 23.1. Secundar i participar en l'òrgan col·legiat representatiu del nivell departamental de la Xarxa de Qualitat definida en el cap. VI del Decret 41/2016, del Consell

Participar i/o coordinar, si és el cas i amb l'abast que es determine, en la Xarxa de Qualitat de l'Administració de la Generalitat definida en el cap. VI del Decret 41/2016, del Consell, pel qual s'establix el sistema per a la millora de la qualitat dels servicis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. Això exigix, en relació amb l'estructura que s'hi estableix (en tres escales: central, departamental i operatiu), concretar l'àmbit departamental que, atribuïts en eixe 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 alterat a conseqüència del nou repartiment competencial entre conselleries esdevingut en 2019 (Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell).

Derivat d'este 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 la nova Comissió Interdepartamental per a la Modernització de l'Administració Pública, que no ha arribat a constituir-se per quedar modificades les competències de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública després de l'aprovació de l'últim reglament d'organització i funcionament (Decret 172/2020, de 30 d'octubre, del Consell). Este fet posa de manifest la necessitat de revisar i elaborar el canvi normatiu oportú que permeta, a qui exercisca les competències en matèria de millora de la qualitat dels servicis públics, disposar de l'òrgan col·legiat corresponent representatiu del nivell departamental de la xarxa de qualitat esmentada.

Es planteja per això i s'inclou com una actuació d'este pla la realització d'un estudi de l'actual marc normatiu (actuació A.4.1) que incloga també el que ací s'esmenta i la col·laboració, si és el cas, en l'elaboració del projecte de norma corresponent que satisfaga l'anterior.

#### 23.2. Estendre la pràctica d'autoavaluacions de qualitat en l'àmbit de la GVA i el seu SPI

Després de la revisió i l'adaptació al nou model EFQM-2020 de la Metodologia d'avaluació per a l'acreditació de la qualitat dels servicis públics de la Generalitat, realitzada en 2023, i de la corresponent aplicació corporativa de suport, que ha sigut desenvolupada conjuntament amb la DGTIC, es proposa estendre la seua utilització voluntària a diferents òrgans i/o unitats de l'Administració de la Generalitat i el seu SPI per mitjà del corresponent pla d'autoavaluacions. La previsió és realitzar, com a mínim, huit autoavaluacions de qualitat per any.



### 23.3. Avaluar el sistema de gestió de cartes de servicis de la Generalitat

Realitzar una avaluació del sistema de gestió de les cartes de servicis 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 servicis públics i l'avaluació de plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

### 23.4. Impulsar l'elaboració i revisió de cartes de servicis

Elaborar noves cartes de servicis en l'àmbit de la GVA i el seu SPI, en aplicació del Decret 41/2016 esmentat. La previsió inicial és elaborar, com a mínim, huit cartes de servicis per any.

Revisar totes les cartes de servicis que hagen superat el termini màxim exigible des de l'aprovació (4 anys), així com les altres que el precisen a la vista de les anàlisis realitzades per la IGS, perquè hagen variat les circumstàncies que hi haja en el moment de la seua aprovació, perquè s'hagen produït canvis significatius en l'organització i l'estructura de l'òrgan del qual depenen o en els seus processos interns, o quan s'hagen modificat les expectatives de la ciutadania, hagen quedat desfasats els compromisos adquirits o es produïsquen altres circumstàncies d'anàloga naturalesa.

### 23.5. Elaborar l'informe anual de queixes de la Generalitat

Assegurar el funcionament adequat 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 les que es continuen produint per no atendre estes queixes, així com les seues causes.

### 23.6. Impulsar la presentació des de la IGS de candidatures als premis de l'AGE o altres premis i fer costat a unitats, òrgans i ens que vulguen presentar projectes a estes convocatòries en matèria de qualitat

Anàlisi i selecció de projectes i bones pràctiques, tant de la mateixa IGS com de la resta d'unitats, òrgans i ens de la GVA i el seu SPI, que siguen susceptibles de presentar candidatures a premis i reconeixements d'àmbit nacional que estiguen oberts a la participació de les administracions autonòmiques.



### III.3. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS DE SUPORT

#### K. ATENDRE I FORMAR EL PERSONAL DE LA IGS

##### 24. Acolliment i formació del personal

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

Tutoritzar el personal de nova incorporació en la IGS, amb l'entrega del corresponent pla d'acolliment revisat i actualitzat en 2024-2025 i assignar de forma individualitzada un tutor que facilite i agilitze la integració en la unitat per mitjà de proporcionar la imprescindible informació, formació i entrenament en l'acompliment del nou lloc de treball.

###### 24.2. Organitzar i avaluar el curs de perfeccionament anual per a inspectors/ores de servicis

Organització i impartició, per mitjà de l'IVAP, del curs de perfeccionament a què ha d'assistir de manera obligatòria tot el personal inspector, amb la finalitat d'adquirir i/o actualitzar els coneixements, les habilitats o les destreses necessàries per al compliment de les funcions pròpies de l'actuació inspectora, tot això en compliment del que es preveu en la seua llei reguladora 22/2018, art.6.2, que estableix que "[...] el personal inspector de servicis, amb la finalitat de contribuir a millorar la qualitat dels servicis públics per mitjà 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 estes activitats podrà participar també el personal inspector designat temporalment amb caràcter extraordinari. Les activitats formatives hauran de ser avaluades i actualitzades periòdicament".

#### L. GESTIONAR I GARANTIR LA SEURETAT DE LA INFORMACIÓ

##### 25. Actualització i seguretat de la informació

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

Implementar millores en **el sistema actual de registre, arxiu, control i seguretat d'expedients en la mateixa IGS**, amb l'objectiu de millorar l'actual sistema d'arxiu documental i garantir la integritat, la conservació, la seguretat i la 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 suport de les actuacions investigadores.

###### 25.2. Mantindre les aplicacions informàtiques de la IGS



Manteniment funcional, en col·laboració amb la DGTIC, de les aplicacions informàtiques de les quals la IGS és responsable funcional: **aplicació GEISER** de tramitació de denúncies i actuacions d'inspecció de la IGS, **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)**, que ha sigut recentment adaptada a la nova metodologia de la qualitat, i de **cartes de servicis (CARTASRV)**, estes dos últimes en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

### 25.3. 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'Hisenda, Economia i Administració Pública <<https://hisenda.gva.es/va/web/inspeccion-general-servicios>> i organització del servidor intern que conté esta informació.

## M. TRAMITAR ASSUMPTE GENERALS

### 26. Tramitació d'assumpes generals

#### 26.1 Gestionar els procediments i assumptes generals de la IGS

Suport administratiu a la IGS, en particular, l'elaboració de pressupostos, seguiment i control de la seua execució, així com la gestió de caixa fixa.

#### 26.2. Realitzar tasques de planificació i gestió dels contractes i/o convenis de la IGS

Planificar i programar anualment la contractació que ha de realitzar la IGS. Així com elaborar les propostes de contractació i de convenis que cal realitzar, preparar la documentació necessària per a la tramitació i realitzar el seguiment d'esta.

## N. ORGANITZAR I/O ASSISTIR A JORNADES I ESDEVENIMENTS

### 27. Organització i/o assistència a jornades o esdeveniments

#### 27.1. Impulsar i propiciar l'assistència a congressos / jornades / conferències o esdeveniments sobre matèries relacionades amb les competències i funcions de la IGS.

Propiciar l'assistència i participació del personal de la IGS en els congressos, les jornades, les conferències i les trobades que es realitzen, en l'àmbit autonòmic o nacional, relacionats amb matèries que formen part de les competències pròpies de la IGS, en particular les relacionades amb les funcions pròpies d'inspecció i control, la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives, i l'avaluació i qualitat dels servicis públics.



27.2. Impulsar la celebració d'una jornada / conferència o trobada de les IGS de les diferents AP

S'inclou com a acció específica que s'ha de realitzar en execució d'este pla l'organització i la celebració, si és el cas, en col·laboració amb l'Administració general de l'Estat, d'un congrés o jornades tècniques d'inspeccions generals de servicis de les diferents administracions públiques espanyoles. Tot això, amb la finalitat de donar a conèixer i compartir l'experiència, el coneixement i les pràctiques innovadores en el desenvolupament de les funcions d'inspecció i control atribuïdes a estes unitats.



#### IV. RECURSOS PER A L'EXECUCIÓ DEL PLA

Per al desenvolupament de les actuacions contingudes en el pla en un horitzó temporal de dos exercicis, la IGS comptarà amb els següents **recursos personals**: un lloc d'inspector/a general, 10 llocs d'inspectors/ores de servicis (9 llocs ocupats en l'actualitat i 1 lloc vacant), 1 lloc de prefectura d'unitat creat el juny de 2023; 2 llocs de prefectura d'unitat de suport administratiu (1 lloc vacant) i 2 llocs de tècnics de suport a la Inspecció General de Servicis (si bé tots dos s'han assignat temporalment a la Direcció General de Funció Pública per a desenvolupar funcions en matèria de selecció).

De la mateixa manera que ha succeït en exercicis anteriors, la incorporació del nou personal inspector i de suport implica i suposa, necessàriament, aplicar el pla d'acolliment al personal de nova incorporació, al qual cal donar formació per a fer les tasques en les quals intervinguen. Tot això, sense perjudi de la formació específica que qualsevol inspector/a deu rebre per mitjà del curs de perfeccionament que anualment organitza la IGS per mitjà de l'IVAP (vegeu apartat K, actuacions 24.1 i 24.2).

Amb caràcter general, les actuacions incloses en el pla, tant les relacionades amb processos estratègics com amb els operatius i de suport, són assumides i realitzades amb els mitjans i els recursos personals propis de la IGS.

No obstant l'anterior, en el pressupost de la Generalitat de l'exercici 2024, **amb càrrec al programa pressupostari 121K00 "Inspecció General de Servicis"**, es preveu un gasto **per treballs realitzats per empreses i professionals** per a fer els treballs següents per mitjà de **contractes menors**:

- **En matèria de bones pràctiques**: actuacions de difusió de l'activitat realitzada per la Inspecció General de Servicis relacionades amb la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives, així com de la Llei que regula el marc d'actuació de la IGS (Llei 22/2018).
- **En matèria de millora de la qualitat dels servicis públics**: impulsar i desenvolupar les autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels servicis; l'extensió de noves cartes de servicis i, si és el cas, revisar i actualitzar la metodologia actual d'elaboració de cartes de servicis de la Generalitat.
- **En l'àmbit de la gestió del coneixement**: celebració d'una jornada / conferència o trobada de les inspeccions generals de servicis de les diferents administracions públiques espanyoles, dirigida a compartir experiències innovadores i coneixement en matèria de sistemes de prevenció i lluita contra les irregularitats i les males pràctiques administratives.



## V. APROVACIÓ, COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ DEL PLA

En compliment de l'obligació arrellegada 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 servicis de l'Administració de la Generalitat, este pla **s'aprovarà mitjançant resolució de la persona titular de la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública de la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública, que serà publicada en el DOGV**, i del seu contingut concret (actuacions que cal desenvolupar en matèria d'inspecció que comporten la petició d'informació o la realització de visites d'inspecció) s'informarà, si és el cas i a l'inici, als departaments i entitats afectades per mitjà de les seues subsecretaries.

Adicionalment, després de l'aprovació del pla, **la consellera d'Hisenda, Economia i Administració Pública el presentarà al Consell per a la seua presa de raó.**

Finalment, del Pla de la IGS 2024-2025 **es donarà la màxima publicitat i difusió** per mitjà del portal web de la Conselleria i el portal de transparència de la Generalitat GVA Oberta, tot això en resposta a les obligacions d'informació i publicitat activa previstes en la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana.

## VI. CONTROL I AVALUACIÓ DEL PLA

Del desplegament i l'execució del pla, la mateixa IGS realitzarà un **seguiment periòdic i continu de l'execució** (amb periodicitat quadrimestral). 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 l'abast assenyalat en l'apartat D. 7.1.

La **metodologia d'avaluació** del pla tindrà en compte els percentatges d'execució de cada una de les actuacions previstes en este 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 en funció de la importància relativa de cada una d'estes.



## **VII. ANNEXOS**





## **ANNEX 1: MARC NORMATIU D'APLICACIÓ**

A continuació, detallem el conjunt de disposicions en què es fonamenten i/o donen suport les diferents actuacions arreplegades en este pla:

### **MARC NORMATIU EUROPEU**

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'estes 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'establix 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 per mitjà 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.*

### **MARC NORMATIU ESTATAL**

6. *Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que en l'article 9.2 estableix i garantix el dret dels ciutadans de la Comunitat Valenciana a gaudir de servicis públics de qualitat.*
7. *Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.*
8. *Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern.*
9. *Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.*
10. *Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.*
11. *Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic.*
12. *Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no-discriminació.*
13. *Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.*
14. *Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.*
15. *Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.*
16. *Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.*
17. *Orde ministerial HFP/1030/2021, de 29 de setembre, per la qual es configura el sistema de gestió del Pla de recuperació, transformació i resiliència.*



## MARC NORMATIU AUTONÒMIC

18. *Aprovació de la Llei 8/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, d'incompatibilitats i conflictes d'interessos de persones amb càrrecs públics no electes.*
19. *Llei 11/2016, de 28 de novembre, de l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció de la Comunitat Valenciana.*
20. *Llei 22/2018, de 6 de novembre, de la Generalitat, d'Inspecció General de Servicis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.*
21. *Llei 4/2021, de 16 d'abril, de la Generalitat, de la funció pública valenciana.*
22. *Llei 1/2022, de 13 d'abril, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana.*
23. *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.*
24. *Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'establixen mesures de simplificació i de reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.*
25. *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 servicis de l'Administració de la Generalitat.*
26. *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.*
27. *Decret 41/2016, del Consell, de 15 d'abril, pel qual s'establix el sistema per a la millora de la qualitat dels servicis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.*
28. *Decret 56/2016, del Consell, de 6 de maig, pel qual aprova el codi de bon govern de la Generalitat.*
29. *Decret 105/2017, de 28 de juliol, del Consell, de desplegament 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.*
30. *Decret 65/2018, de 18 de maig, del Consell, pel qual es desplega la Llei 8/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, d'incompatibilitats i conflictes d'interessos de persones amb càrrecs públics no electes.*
31. *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).*
32. *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.*
33. *Decret 26/2020, de 21 de febrer, del Consell, de creació de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització de l'Administració Pública.*
34. *Decret 49/2021, d'1 d'abril, del Consell, de regulació del teletreball com a modalitat de prestació de servicis del personal empleat públic de l'Administració de la Generalitat.*



35. Decret 112/2023, de 25 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat, modificat pels decrets del Consell 126/2023, 154/2023, 163/2023 i 5/2024.
36. Decret 133/2023, de 10 d'agost, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública, modificat pels decrets del Consell 169/2023 i 211/2023.
37. Orde 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.
38. Orde 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 Servicis de l'Administració de la Generalitat.
39. Orde 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.
40. Orde 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 Servicis.
41. Acord de 6 de novembre, del Consell, pel qual s'aprova el Protocol pel qual s'establixen 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 Servicis (publicat en el DOCV el 18 de novembre de 2015, per la Resolució, de 12 de novembre de 2015, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació).
42. Acord de 12 de maig de 2023, del Consell, sobre la implantació del Sistema Intern d'Informació de l'Administració de la Generalitat (SII-GVA) previst en la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.
43. Protocol de seguiment i coordinació de denúncies de caràcter sectorial de 2 de desembre de 2016.
44. Resolució conjunta de 18 de gener de 2018, de la Direcció General de Funció Pública i de la Direcció de l'INVASSAT, per la qual es disposa la publicació del Protocol de prevenció i actuació davant de l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat (publicat en el DOGV de 30 de gener de 2018).
45. Resolució de 26 de febrer de 2018, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual s'aprova la Carta de servicis de la Inspecció General de Servicis de la Generalitat (DOGV núm. 8251 de 09.03.2018).
46. Resolució de 31 de gener de 2019, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual s'establix 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: MISSIÓ, VISIÓ I VALORS DE LA IGS

### Missió

La Inspecció General de Servicis, 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, equitat i bona administració, exigibles a totes les organitzacions públiques que integren la nostra administració, i contribuir a la millora contínua de la qualitat dels servicis públics prestats per la Generalitat.

### Visió

La Inspecció General de Servicis 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 a aconseguir que la Generalitat sobreïska, dins i fora de la nostra comunitat, pel seu nivell d'excel·lència en la gestió i en la prestació d'uns servicis públics de qualitat.

### Valors:

La Inspecció General de Servicis i totes les persones que la integren, basen totes les 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 els assumptes que es coneguen.
4. Vocació de servici a la ciutadania i a la mateixa administració autonòmica, amb l'aposta per la transparència i la rendició de comptes.
5. Responsabilitat, objectivitat, rigor, diligència i celeritat en el 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 3: MAPA DE PROCESSOS**

## MAPA DE PROCESSOS DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVICIS

