

GENERALITAT



CONSELLERIA DE TRANSPARENCIA,
RESPONSABILIDAD SOCIAL,
PARTICIPACIÓN Y COOPERACIÓN

Subsecretaría
Subdirección General de Atención a la
Ciudadanía, Calidad
e Inspección de Servicios

Plan de la Inspección General de Servicios

2018-2019



ÍNDICE		PÁG.	
I	PRESENTACIÓN DEL PLAN.	3	
II	INTRODUCCIÓN.	6	
III	MARCO NORMATIVO.	8	
IV	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN.	10	
V	ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS ESTRATÉGICOS.	15	
	1. Planificación de la IGS y definición funcional de su sistema de gestión.	16	
	2. Transparencia y rendición de cuentas.	17	
	3. Actuaciones normativas.	19	
	4. Relaciones de alianza y colaboración.	23	
VI	ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS OPERATIVOS.	28	
	5. Prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas. Proyecto Saler.	30	
	6. Actuaciones de inspección y control (ordinarias y extraordinarias).	32	
	7. Seguimiento de actuaciones de años anteriores.	41	
	8. Atención y tramitación de denuncias (incluidas las de acoso laboral).	42	
	9. Atención y tramitación de quejas de segunda instancia.	43	
	10. Actuaciones complementarias de modernización y mejora de la calidad.	43	
	11. Análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia.	47	
	12. Instrucción de procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno.	47	
	VII	ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS DE APOYO.	49
		13. Atención y formación del personal de la IGS.	50
		14. Tramitación y gestión administrativa.	51
15. Jornadas y eventos.		53	
VIII	RECURSOS PREVISTOS, APROBACIÓN, DIFUSIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN.	55	
IX	ANEXOS	57	
	ANEXO 1: Fichas del plan.	57	
	ANEXO 2. Acrónimos y abreviaturas.	109	
PLAN IGS 2018-2019			



I PRESENTACIÓN DEL PLAN

P
L
A
N

I
G
S

2
0
1
8
-
2
0
1
9

Desarrollar y potenciar la Inspección General de Servicios, ha sido un objetivo básico de esta Conselleria desde su creación en 2015, objetivo en el que se ha avanzado de forma notable, de tal forma que este importante órgano de control ha visto, en los dos primeros años de legislatura, cuadruplicar sus recursos. Continuando en esa misma línea el nuevo Plan que ahora se presenta incorpora y recoge, en su formulación, la previsión de continuar incrementando la dotación de recursos de inspección y además, como hecho novedoso, pretende hacerlo reforzando su presencia en el ámbito territorial, aprovechando para ello la creación y puesta en marcha de la organización territorial de la Conselleria, como expresión del principio de desconcentración administrativa y con la finalidad de acercar la Administración y el servicio público a la ciudadanía y a la sociedad.

Más allá del refuerzo cuantitativo en la dotación de la inspección de servicios y como acción más importante si cabe, se pretende culminar, en su primer año de ejecución, el proceso de aprobación por les Corts de la Ley, de la Generalitat, de inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. Se trata de un nuevo y novedoso marco normativo que incide en el cumplimiento de los valores éticos en el ámbito de la administración, impulsa las funciones de prevención e investigación de la Inspección General de Servicios, a la que se le confiere al mismo tiempo autonomía funcional. Entre sus principales novedades, tal y como se recoge en el preámbulo del citado proyecto de Ley, hay que destacar las siguientes:

Se dota al personal inspector de la condición de autoridad pública y se refuerza el ejercicio de sus funciones, que realiza con total independencia y autonomía, actuando en base a criterios estrictamente objetivos y jurídicos y que son los establecidos en la norma que regula el ejercicio de sus competencias y funciones (Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell).

Se incluye la obligación de todos los órganos administrativos y del personal de la Administración de la Generalitat y de su sector público instrumental de colaborar con la inspección.

Se refuerzan sus atribuciones y se establecen mecanismos para garantizar la eficacia de sus investigaciones y favorecer el cumplimiento de sus recomendaciones.



I

PRESENTACIÓN DEL PLAN

P
L
A
N

Se dota a la inspección, otorgándole así un nuevo enfoque en el desarrollo de su misión, de instrumentos avanzados para la gestión del riesgo de irregularidades y malas prácticas, todo ello desde un enfoque preventivo y transversal, basado en la colaboración entre órganos y el aprovechamiento de los datos y prácticas que genera la misma Administración. Con ese fin, la ley garantiza y da soporte jurídico al correcto manejo de una herramienta de prospección de datos, el sistema de alertas rápidas, para identificar los procesos administrativos que pueden ser susceptibles de presentar riesgo de irregularidades o malas prácticas administrativas, sistema que, junto con la elaboración de un mapa de evaluación de riesgos, los planes individuales de autoevaluación y la publicación de un código de buenas prácticas para la prevención y detección de irregularidades, constituirán los instrumentos básicos de carácter preventivo que permitirán reducir dichos riesgos.

I
G
S

Con esta nueva herramienta, la inspección de servicios puede asumir un rol similar al de "Compliance Officer", o impulsor de cumplimiento normativo, cuya función será velar para que la actuación de la administración pública de la Generalitat, y su sector público dependiente, se ajuste a la legislación que le sea de aplicación, en función de los correspondientes reglamentos orgánicos y funcionales, siendo cada departamento y en especial los entes del sector público instrumental, quienes ha de asumir las responsabilidades en su ámbito de actuación.

2
0
1
8
-

Por otra parte, re refuerza la coordinación entre todos los órganos e instituciones de control internos y externos, entre otras medidas a través de establecer órganos transversales para la planificación de gestión de riesgos en el ámbito de la Administración de la Generalitat y de su sector público instrumental.

2
0
1
9

Al igual que en el plan anterior, se ha decidido mantener un horizonte de vigencia bienal para este nuevo plan con el fin de lograr, por un lado, una mayor flexibilidad en su ejecución, necesaria toda vez que muchas de las actuaciones desarrolladas por la inspección tienen un carácter sobrevenido o extraordinario que resulta, a priori, imposible de prever y, por otro, para mantener una coherencia con el nuevo Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos que se ha aprobado con ese mismo horizonte temporal, lo que favorecerá así una mejor alineación de aquellas acciones que, previstas en él, van a ser asumidas por la inspección de servicios.



I PRESENTACIÓN DEL PLAN

P
L
A
N

I
G
S

2
0
1
8
-
2
0
1
9

En el contenido de este plan destaca el incremento, tanto cuantitativo como cualitativo, de las actuaciones de control e inspección inherentes a la misión esencial de la inspección de servicios que se define en el propio plan, en especial en lo relativo al control de legalidad, así como al de eficacia y eficiencia y una serie de actuaciones que, en desarrollo del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas antes comentado, van a reforzar esa nueva orientación preventiva de la inspección. Junto a ello, se mantiene activa la línea de actuación de colaboración estrecha en el impulso y desarrollo de los proyectos de mejora de la calidad de los servicios públicos, simplificación administrativa y reducción de cargas, prosiguiendo así la labor destacada que, en este sentido, se ha venido desarrollando hasta ahora.

Por último, reconociendo el papel esencial que tiene este órgano de control dentro de las políticas de transparencia que estamos llevando a cabo, al finalizar la ejecución de este plan habremos conseguido cumplir el compromiso de gobierno que, como titular de este departamento, ya expuse en mi comparecencia en Corts al inicio de la legislatura y en la que expresé la voluntad y apuesta decidida de este Gobierno por dinamizar las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Generalitat, incrementar, en la medida de las disponibilidades presupuestarias sus efectivos, dotarla de un estatuto jurídico claro y orientar sus actuaciones hacia la verificación del cumplimiento sistemático de las normas jurídicas administrativas y económicas en el seno de la administración del Consell, interviniendo en los casos de abusos administrativos y velando por el cumplimiento de las normas que favorecen la participación, transparencia y responsabilidad social.

Manuel Alcaraz Ramos
Conseller de Transparencia, Responsabilidad Social,
Participación y Cooperación



II INTRODUCCIÓN

La **Inspección General de Servicios** (en adelante IGS), como máximo órgano de control interno de la administración, está adscrita a la Subsecretaría de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación y ello de acuerdo con el artículo 41 del Decreto 103/2015, de 7 de julio, del Consell, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las Consellerias de la Generalitat y de conformidad con el Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de esa Conselleria y los Decretos 24/2016, de 26 de febrero y 57/2017, de 28 de abril, ambos del Consell, que modifican al anterior. De acuerdo con la organización aprobada, la IGS queda adscrita a la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios de su Subsecretaría.

La última modificación del Reglamento de la Conselleria introduce y desarrolla, tal y como se señala en la presentación de este plan, una organización territorial para este departamento, al igual que ocurre en todas las consellerias, como expresión del principio de desconcentración administrativa y con la finalidad de acercar la Administración y el servicio público a la ciudadanía y a la sociedad civil organizada. Así el nuevo Artículo 18 del ROF de esta Conselleria, en su modificación recogida en el Decreto 57/2017, de 28 de abril, del Consell, antes citado, recoge la puesta en funcionamiento efectiva de las direcciones territoriales y servicios territoriales de Alicante y Castellón, representaciones de esta conselleria en el respectivo territorio, que han de velar por el adecuado desarrollo y ejecución de las funciones propias de la conselleria en la correspondiente provincia, dejando no obstante, para un momento posterior la entrada en funcionamiento de la dirección territorial de Valencia y su respectivo servicio territorial, conforme a lo expresado en la disposición adicional única, por considerar que dentro del ámbito de la provincia de Valencia las funciones pueden seguir siendo desempeñadas por los servicios centrales de la Conselleria.

Como recoge el preámbulo del decreto anterior, la entrada en funcionamiento de las dos citadas direcciones territoriales obedece a la necesidad de poner en práctica y ejecutar de forma eficiente determinadas competencias que corresponden a los órganos directivos y a la Subsecretaría de esta Conselleria y, entre ellas, la relativa a la inspección de servicios que verá así reforzada su estructura, también a nivel territorial.

El Plan de la IGS, con un horizonte temporal que abarcará el periodo 2018-2019, representa el segundo plan aprobado desde su adscripción a la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación en el año 2015. La elaboración y posterior publicación de este plan da respuesta a la previsión normativa establecida en el Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat. Su alcance y contenido, dando continuidad al ya ejecutado en los ejercicios 2016 y 2017 va a culminar, como se ha señalado en la anterior presentación, la apuesta decidida entonces por este gobierno de reforzar y potenciar la dotación y medios de la inspección de servicios, que habrá visto así consolidada y reforzada, en una legislatura, su estructura y regulación.



La prioridad que para este departamento ha tenido y tiene la inspección de servicios ya fue anunciada, de forma explícita, por el Conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, en la comparecencia celebrada en les Corts Valencianes el 24 de septiembre de 2015, en el inicio de esta legislatura, cuando presentó las líneas generales de la política que iba a llevar a cabo su departamento. Así se expuso al afirmar que “dinamizaremos las actuaciones de la inspección general de servicios de la Generalitat, incrementando, en la medida de las disponibilidades presupuestarias, sus efectivos y dotándola de un estatuto jurídico claro. Su principal actuación se encaminará a la verificación del cumplimiento sistemático de las normas jurídicas administrativas y económicas en el seno de la administración del consell, interviniendo en los casos de abusos administrativos y velando por el cumplimiento de las normas que favorecen la participación, transparencia o responsabilidad social”.

El contenido concreto del Plan, dando respuesta a la misión, visión y valores que en el mismo se explicitan y para cumplir los doce objetivos generales que formula, queda plasmado en un conjunto de acciones y/o proyectos a desarrollar por la IGS que se han estructurado siguiendo una clasificación basada en sus propios procesos (Mapa de procesos, que los identifica y ordena).

Así, tras un **apartado III** específico, en el que se recoge el marco normativo en que se fundamentan y apoyan las diferentes actuaciones a desarrollar, el **apartado IV** del plan establece esos principios de actuación a través de explicitar la misión, visión y valores de la IGS y los objetivos generales a alcanzar. A continuación y siguiendo un enfoque de gestión por procesos, el despliegue del plan en el plano operativo, tal y como se detalla en ese mismo apartado, se concreta en los **apartados siguientes V, VI y VII**, en los que se detalla, de una forma descriptiva y resumida, la finalidad y alcance de las distintas actuaciones y/o proyectos que conforman las líneas de actuación marcadas.

Por último, el **apartado VIII** del Plan hace referencia, de forma sintética, a los recursos asignados para la ejecución del plan, asignación que tiene un carácter de previsión en la medida en que, únicamente se pueden cuantificar con detalle los recursos económicos correspondientes al año 2018, por tener un presupuesto ya aprobado. En ese mismo apartado se hace referencia al procedimiento de aprobación del plan, por Resolución de la Subsecretaria de esta conselleria, a propuesta de su Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección General de Servicios, y los mecanismos de difusión y evaluación del plan. En este sentido destacar que el plan ahora aprobado será objeto de revisión, modificación y/o ampliación, en su caso, al finalizar su primer año de vigencia.



III MARCO NORMATIVO

A continuación relacionamos, ordenado por rango normativo y cronológico, el conjunto de disposiciones -leyes, disposiciones reglamentarias o acuerdos del Consell-, en que se fundamentan y apoyan las diferentes líneas de actuación, objetivos y actividades recogidas en este plan:

- Ley orgánica 1/2006 de 10 de abril de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que, en su artículo 9.2, establece y garantiza el derecho de los ciudadanos de la Comunidad Valenciana a gozar de servicios públicos de calidad.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC).
- Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público.
- Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.
- Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, modificado por el Decreto 217/2015, de 27 de noviembre, el Decreto 24/2016, de 26 de febrero y el Decreto 57/2017, de 28 de abril.
- Decreto 41/2016, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- Decreto 81/2016, de 8 de julio, del Consell, por el que se modifica el Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC).



- Decreto 105/2017, de 28 de julio, del Consell, de desarrollo de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, en materia de transparencia y de regulación del Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.modificado por el Decreto 218/2017, de 29 de diciembre.
- Orden 7/2012, de 27 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el catálogo de procedimientos administrativos de la administración de la Generalitat y su sector público.
- Orden 7/2015, de 28 de abril, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba la credencial de identificación del personal inspector de la Inspección de Servicios de la Administración de la Generalitat.
- Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, en materia de coordinación de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección.
- Orden 2/2017, de 31 de mayo, de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la que se regulan las condiciones de la designación de personal inspector con carácter extraordinario adscrito a la Inspección General de Servicios.
- Acuerdo de 6 de noviembre, del Consell, por el que se aprueba el Protocolo por el que se establecen los criterios relativos a la iniciación y tramitación de procesos de investigación, a instancia de denuncia o petición razonada de otros órganos, desarrollados por la Inspección General de Servicios (Publicado en el DOCV el 18 de noviembre de 2015, por Resolución, de 12 de noviembre de 2015, del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación).
- Resolución conjunta de 18 de enero de 2018, de la Dirección General de Función Pública y de la Dirección del INVASSAT, por la que se dispone la publicación del Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat (publicado en el DOCV de 30 de enero de 2018).



IV

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN

El presente plan responde al cumplimiento de la **misión y visión** de la IGS que, con motivo de este plan, han sido definidas, junto con los **valores** que las inspiran y que rigen el comportamiento de todo el personal a su servicio, declaraciones y principios que reproducimos a continuación:

MISIÓN	<p>La IGS, como máximo órgano de control interno de la Administración de la Generalitat y de su sector público instrumental, tiene como misión:</p> <p>Velar por el cumplimiento de la legalidad y la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas, así como por el pleno respeto a los principios generales de objetividad, imparcialidad, eficacia, eficiencia y equidad, exigibles a todas las organizaciones públicas que integran nuestra administración, y contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat.</p>	
VISIÓN	<p>Queremos ser una unidad de control interno, reconocida por su profesionalidad, independencia e imparcialidad, referente en la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas y garante del cumplimiento de la legalidad. Una unidad que colabora para conseguir que la Generalitat sobresalga, dentro y fuera de nuestra comunidad, por su nivel de excelencia en la gestión y en la prestación de unos servicios públicos de calidad.</p>	I G
VALORES	<p>La IGS y todas las personas que la integran, basan todas sus actuaciones en los siguientes principios que se comprometen a garantizar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Defensa del interés general, neutralidad y proporcionalidad en el ejercicio de la función inspectora. 2. Independencia y plena autonomía respecto de los órganos superiores e imparcialidad en el ejercicio de su función. 3. Confidencialidad y protección de la intimidad respecto de las investigaciones y asuntos que se conozcan. 4. Vocación de servicio a la ciudadanía y a la propia Administración Autonómica, apostando por la transparencia y la rendición de cuentas. 5. Responsabilidad, objetividad, rigor, diligencia y celeridad en nuestro trabajo. 6. Profesionalidad y cordialidad en las relaciones personales. 7. Apuesta decidida por la prevención y la detección precoz de riesgos asociados a las malas prácticas administrativas y a la corrupción. 8. Promoción de la innovación, la creatividad y el aprendizaje continuo. 9. Fomento de la participación y el trabajo en equipo. 10. Voluntad permanente de colaboración y cooperación con otras Administraciones Públicas. 	S



En cumplimiento de su misión y en el ámbito de la Administración de la Generalitat, la IGS desarrolla su labor al amparo del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, norma que regula el ejercicio de su competencia y funciones.

El plan de la IGS, para el periodo 2018-2019 (en adelante Plan IGS 2018_2019), persigue alcanzar los objetivos generales:

**OBJETIVOS
GENERALES**

1. Dotar a la IGS de una norma con rango de ley que clarifique y refuerce su papel, como máximo órgano de control interno de la Generalitat, a la vez que consolide y complete su estructura y dotación.
2. Desarrollar herramientas efectivas que permitan a la IGS analizar y detectar riesgos de forma preventiva en aras a prevenir las malas prácticas administrativas y la corrupción.
3. Desarrollar un sistema integrado de gestión e información propio que ordene y agilice todos los procesos desarrollados por la IGS, optimice sus recursos y mejore su productividad, y todo ello en aras a lograr la máxima calidad y efectividad en el cumplimiento de su misión.
4. Priorizar y dirigir acciones específicas, en distintos ámbitos de gestión, para hacer un efectivo control de legalidad en las actuaciones de la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
5. Hacer un seguimiento efectivo del grado de cumplimiento de las recomendaciones de mejora formuladas por la IGS en desarrollo de aquellas actuaciones de inspección y control más relevantes ejecutadas en años anteriores.
6. Prestar una atención efectiva y ágil a las denuncias, quejas y reclamaciones presentadas ante la IGS.
7. Promover la excelencia en la gestión y la mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat a través del uso y generalización de las cartas de servicios y la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad.
8. Contribuir al buen gobierno de la Generalitat y mejorar el funcionamiento de su administración a través de la realización de auditorías, análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia.
9. Potenciar y desarrollar una efectiva política de alianzas y colaboraciones, en aquellas materias competencia de la IGS, con otros órganos de control internos y externos de la propia Generalitat y de otras administraciones públicas.
10. Ejercer una coordinación efectiva de los órganos sectoriales de inspección de la Generalitat, aunando esfuerzos y evitando duplicidades en el desarrollo de sus actuaciones.
11. Reforzar y potenciar la formación del personal adscrito a la IGS y su participación activa en actos y eventos relacionados con materias de su competencia.
12. Visibilizar y poner en valor el trabajo desarrollado por la IGS a través de desarrollar acciones dirigidas a garantizar la máxima transparencia en su actuación y la permanente rendición de cuentas.



La formulación y despliegue de estos objetivos generales, **en el plano operativo**, las agrupamos en los tres **bloques de procesos** que ordenan las distintas actividades que desarrolla la IGS, en cumplimiento de su misión, y que quedan detallados en el **mapa de procesos** que insertamos a continuación.

Los procesos estratégicos, vinculados con la política y estrategia de la organización y orientados a alcanzar su visión, comprenden y agrupan, en subprocesos, el desarrollo de las estrategias de alianza y colaboración, transparencia y rendición de cuentas, la propia planificación de la IGS, el desarrollo y mantenimiento de su propio sistema de gestión y diversas actuaciones a realizar en el ámbito normativo. Los procesos operativos, directamente relacionados con la actividad esencial de la IGS y dirigidos a cumplir su misión, comprenden el desarrollo del proyecto del sistema de alertas preventivas (SALER), las actuaciones de inspección y control (ordinarias y extraordinarias), la tramitación de denuncias y de las quejas de segunda instancia, el seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores, las acciones de apoyo a la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos, la práctica de análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia y la instrucción de procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno. Finalmente, los procesos de apoyo, dirigidos a facilitar el buen desarrollo de los procesos anteriores, incluyen los subprocesos de atención al personal de la IGS y su formación, los de tramitación y gestión administrativa y la organización, celebración y/o participación en jornadas y eventos relacionados con materias de interés para la propia IGS.

En el **Anexo** que acompaña a este plan se presentan, de forma ordenada y en formato de “fichas”, todas las **acciones y/o proyectos concretos que**, en el plano operativo, **integran y desarrollan las anteriores grandes líneas de actuación del plan**, detallando, para cada una de ellas, sus objetivos e indicadores, las actividades concretas a realizar, los plazos de ejecución previstos y, en su caso, el coste económico que conllevan.

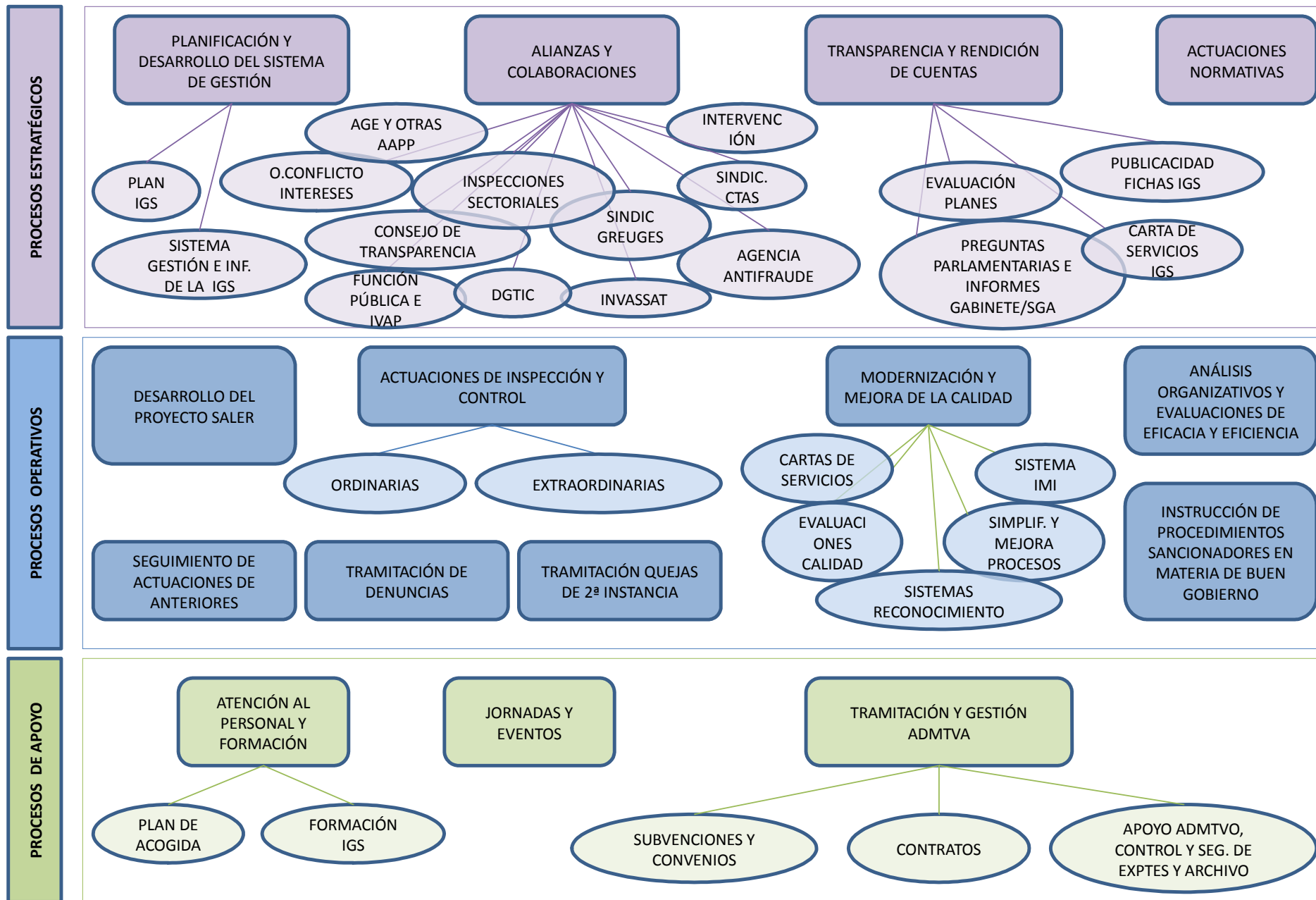


PLAN DE LA
IGS
2018-2019

MAPA

DE

PROCESOS





V

ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS ESTRATÉGICOS

1. PLANIFICACIÓN DE LA IGS Y DEFINICIÓN FUNCIONAL DE SU SISTEMA DE GESTIÓN.

1.1. Elaboración y actualización de los planes de actuación de la IGS.

1.2. Definición funcional del sistema de Gestión de la IGS.

2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.

2.1. Elaboración y publicación del informe anual de resultados de ejecución del plan de la IGS.

2.2. Elaboración y publicación de fichas resumen individualizadas de las actuaciones practicadas.

2.3. Elaboración y publicación de la Carta de Servicios de la IGS.

2.4. Elaboración de información en respuesta a peticiones de les Corts y órganos superiores de la Conselleria

3. ACTUACIONES NORMATIVAS

3.1. Anteproyecto de ley de inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

3.2. Decreto del Consell de desarrollo de la ley de inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

3.3. Orden reguladora de los procesos de certificación y calidad.

3.4. Orden de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la que se convocan para el año 2018 ayudas destinadas a entidades sociales para realizar actividades de conocimiento y propuestas metodológicas para el análisis de los riesgos y vulnerabilidades en los procesos de gestión pública en el marco de un sistema de alertas preventivo de la corrupción, el fraude y las malas prácticas.

3.5. Adaptación de las actividades de tratamiento de datos de carácter personal que realiza la IGS en el ejercicio de sus competencias al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN

4.1. Coordinación con las inspecciones sectoriales (en los ámbitos sanitario, de educación y de servicios sociales).

4.2. Colaboración y cooperación con otros órganos de la Generalitat.

4.3. Colaboración y cooperación con la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana.

4.4. Colaboración y cooperación, en el ámbito estatal, con los órganos competentes en materia de evaluación, calidad e inspección de los servicios y con otras administraciones públicas.



1 PLANIFICACIÓN DE LA IGS Y DEFINICIÓN FUNCIONAL DE SU SISTEMA DE GESTIÓN

1.1 Elaboración y actualización de los planes de actuación de la IGS.

La elaboración de una planificación de las actividades a desarrollar por la IGS, es una actuación que da respuesta al mandato contenido en el Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat, cuyo artículo 9 establece que la actuación de inspección general de los servicios se desarrollará, con carácter ordinario, a través del Plan Anual de Actuación que contendrá todas las acciones programadas a realizar a lo largo del año. El plan, tras su aprobación por la Subsecretaría de esta Conselleria, como órgano directivo que ostenta esta competencia en la actualidad, será comunicado a las diferentes consellerías y entidades, con la antelación suficiente para organizar el calendario de realización de las inspecciones. En dicho plan, tendrán el carácter de extraordinarias, todas aquellas otras actuaciones no previstas en el plan anual como actuaciones ordinarias que sean ordenadas por la subsecretaría citada, las cuales serán igualmente comunicadas a los órganos destinatarios de las mismas.

El plan anual para el próximo año se formula e integra todas sus acciones al igual que ya ocurriera con la planificación realizada para los ejercicios 2016 y 2017, dentro de un plan bienal que abarcará el periodo 2018-2019, periodicidad que se ha decidido mantener tras valorar las ventajas y la mayor flexibilidad que proporciona este horizonte temporal de programación.

En el primer trimestre de 2018, cumpliendo la previsión ya incluida en el plan bienal anterior, se prevé elaborar y publicar el correspondiente informe global de evaluación de dicho plan, ejecutado durante 2016 y 2017. Del mismo modo y en desarrollo de este nuevo plan 2018-2019 se prevé la realización de un control periódico de su ejecución que conllevará la elaboración de los correspondientes informes de evaluación anual y, en todo caso y si procede, tras su primer año de ejecución, de una actualización que se hará efectiva en 2019. Estas actuaciones de control, seguimiento y evaluación se incorporan en el apartado 2 de transparencia y rendición de cuentas de este plan (punto 2.1).

Respecto al ámbito de actuación del plan y de acuerdo con la norma antes citada, se extiende (Art. 2) al conjunto de la Administración de la Generalitat, entendida en los términos establecidos en el artículo 4.1 de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana. No obstante lo anterior, el ejercicio de dicha competencia es independiente de aquellas otras competencias atribuidas, legal y reglamentariamente, a distintos órganos de inspección o control de los servicios pertenecientes a diferentes ámbitos departamentales o sectoriales, y, en especial, sin perjuicio del control interno sobre la gestión económico-financiera que corresponde a la Intervención General de la Generalitat.



1.2 Definición funcional del sistema de Gestión de la IGS.

El desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación ha afectado profundamente la forma y contenido de las relaciones de la Administración con los ciudadanos y las empresas. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, suponen un fuerte impulso a la digitalización de las Administraciones públicas españolas y establecen varias obligaciones en torno a la administración electrónica que propician una mayor eficacia, innovación y modernización.

Las nuevas obligaciones, introducidas por esas leyes, obligan a que la actuación administrativa se realice contando con las herramientas y recursos necesarios que aseguren la relación electrónica con las personas físicas, tramitar y archivar electrónicamente los expedientes promoviendo un funcionamiento electrónico interno y una forma de trabajo, que garantice la adecuada coordinación e interoperabilidad con otras Administraciones.

Es por ello, que la IGS debe contar con un adecuado sistema de gestión de expedientes que permita incorporar todas las funcionalidades que nos exige la Administración electrónica en aquellas materias que son de su competencia. Diseñar dicho sistema de gestión implica la revisión y, en su caso, simplificación administrativa de los procesos que realiza la IGS, para su adaptación a la gestión de expedientes y documentos administrativos electrónicos.

2 TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

En el año 2016 la IGS puso en marcha varias iniciativas destinadas a ofrecer a la ciudadanía información concreta sobre las actuaciones que desarrolla dentro de su marco competencial. La información que se difunde a través del portal de transparencia GVA-Oberta permite conocer con cierto grado de detalle, por una parte, la programación de la actividad de la IGS cuya difusión se lleva a cabo mediante la publicación del presente plan y, por otra parte, ofrece la oportunidad de conocer y evaluar las actuaciones realizadas. En este segundo ámbito se enmarca la actividad de rendición de cuentas que, de manera transparente, se realiza desde la IGS por las siguientes vías:

2.1 Elaboración y publicación del informe anual de resultados de ejecución del plan de la IGS.

La realización y publicación posterior de un informe de evaluación de los resultados de la ejecución del Plan de la IGS, se justifica y da respuesta al mandato recogido en el artículo 9 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat, en relación con la previsión contenida en el artículo 9. 3.2, l) de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, que expresamente ordena publicar anualmente el plan y los informes de seguimiento del mismo de la IGS.



Se persigue así, en primer lugar, evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan y, por otra parte, a través de la publicidad del informe se pretende ofrecer a la ciudadanía dicha información acompañada de la justificación sobre las posibles desviaciones o cambios realizados en la planificación de la actividad de la IGS. Todo ello con el fin de promover en nuestra administración la necesaria transparencia informativa en el ejercicio de la actividad pública, y la rendición de cuentas que exige y demanda la ciudadanía.

2.2 Elaboración y publicación de fichas resumen individualizadas de las actuaciones practicadas.

Continuando con la actuación iniciada en 2016, se mantiene el compromiso de publicar a través de la página Web de la Conselleria y del Portal GVA-OBERTA, información periódica del resultado de las actuaciones desarrolladas por la IGS, con las únicas limitaciones derivadas, por una parte, del cumplimiento de la Ley de Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y, por otra, de la propia naturaleza de “actuaciones previas” que corresponde a las investigaciones realizadas, de acuerdo con lo que dispone el Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat (DOCV 7271 de 12.05.2014).

La decisión no obedece al cumplimiento de un deber normativamente establecido sino al interés por publicitar y difundir con mayor grado de detalle, información de la actividad desarrollada por la IGS, realizando un ejercicio activo de transparencia y rendición de cuentas frente a la ciudadanía que hoy, más que nunca y como sujeto de la acción pública, demanda de sus administraciones información y participación.

Se persigue con ello ofrecer información más concreta sobre las actuaciones de la IGS derivadas de su plan de actuación con el fin de dar a conocer qué tipo de asuntos concretos se están tratando y cuál es el trabajo realizado por la inspección con relación a los mismos. Para ello se ha elaborado un modelo normalizado de ficha en la que se recoge, de forma sintética, la información que se considera relevante: el origen de la actuación, su objeto y naturaleza, los resultados obtenidos en los que se destacan las principales conclusiones y recomendaciones de mejora o corrección, en su caso, de las deficiencias o irregularidades en el funcionamiento de los servicios públicos detectadas por este órgano de control. Todo ello teniendo en cuenta la necesaria confidencialidad exigida en este tipo de actuaciones. En las actuaciones relacionadas con denuncias por posible acoso laboral se aplica un régimen de confidencialidad absoluto, por lo que únicamente se publicita la apertura y resolución de la correspondiente actuación, sin especificar más datos.

La decisión de que su publicidad se realice a través de internet, mediante la Web de la Conselleria y del Portal GVA-OBERTA conlleva que el ámbito de difusión de la información alcance a cualquier persona física o jurídica, institución u organismo que pueda estar interesada en consultarla. Se establece un compromiso de publicar las fichas en el plazo de un mes desde que haya finalizado cada actuación realizada por parte de la IGS.



2.3 Elaboración y publicación de la Carta de Servicios de la IGS.

Con la finalidad de potenciar la visibilidad de la IGS y, sobre todo, como demostración de algunos de los valores que inspiran el comportamiento de esta unidad, entre otros, los que hacen referencia a la vocación de servicio a la ciudadanía, la apuesta por la transparencia y la rendición de cuentas, y la responsabilidad, objetividad, rigor, diligencia y celeridad en nuestro trabajo, se incluye en este plan, como acción específica, la elaboración y publicación de una Carta de Servicios de la IGS.

Se pretende con ello explicitar y hacer públicos una serie de compromisos de calidad que la IGS se compromete a cumplir relacionados con algunos de los servicios que presta y que tienen un contacto más directo con la ciudadanía.

Relacionado con el proyecto “Sistema de Gestión de Cartas de Servicios de la Generalitat”, recogido en el punto 10.2 de este mismo plan, la carta de servicios de la IGS se incorporará a dicho sistema de gestión corporativo y en él grabará y actualizará periódicamente sus compromisos e indicadores de resultados dirigidos a cumplir los valores objetivos que se compromete a alcanzar, mantener y mejorar.

2.4 Elaboración de información en respuesta a peticiones de les Corts y órganos superiores de la Conselleria.

La IGS tiene y ofrece, como un valor y principio esencial en el ejercicio de sus funciones, el de mostrar una clara vocación de servicio a la ciudadanía y a la propia Administración Autonómica, apostando por la transparencia y la rendición de cuentas.

En desarrollo de dicho principio y en este punto se recogen todas aquellas acciones -elaboración de informes en su mayoría-, derivadas de atender y resolver, en plazo, las peticiones de información que puedan recibirse de les Corts. También las que se solicitan desde otros órganos de la propia conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, y en particular, del gabinete del Conseller, de la propia subsecretaría a la que la IGS se adscribe o de su secretaría general administrativa.

3 ACTUACIONES NORMATIVAS

La especialidad de las competencias atribuidas a la IGS conlleva que, de forma habitual y como actuación propia, deba abordar la realización de tareas normativas dirigidas a la elaboración y tramitación de proyectos de ley, decretos, órdenes, etc., directamente relacionados con sus competencias y funciones, tanto de las que conciernen a su misión esencial de control e inspección en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental como de aquellas otras tareas que guardan relación con su activa participación en la mejora de la calidad de los servicios públicos, la modernización o simplificación administrativas prevista en el artículo 4.6 del decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Generalitat.



Los proyectos normativos previstos para el presente plan son los que se exponen a continuación:

3.1 Anteproyecto de ley de inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

En el marco del Plan de la IGS 2016-2017, se ha elaborado este anteproyecto de ley cuya finalidad es doble, por una parte, crear el sistema preventivo de alertas dirigido a detectar irregularidades y malas prácticas administrativas y regular las condiciones para la puesta en marcha de una herramienta de análisis de datos, que, desde un enfoque preventivo, permita identificar las actuaciones administrativas que pueden ser susceptibles de presentar irregularidades o simples malas prácticas. Por otra parte, establece la competencia, funciones y principios de actuación de la IGS. El sistema se adscribe a la IGS, por lo que la futura ley regulará también las atribuciones del personal de la misma, incluyendo, entre otros aspectos, la condición de autoridad pública en el ejercicio de sus funciones.

La redacción del anteproyecto se ultimó en 2017 y la tramitación del mismo se encuentra muy avanzada, estando pendiente del correspondiente trámite parlamentario.

En 2018 está previsto ultimar la tramitación del anteproyecto a través de la Subsecretaría.

3.2 Decreto del Consell de desarrollo de la ley de inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

La puesta en marcha del sistema de alertas, así como la regulación de las funciones y atribuciones de la IGS mediante una norma con rango de ley exigen un desarrollo reglamentario cuyo contenido viene marcado por las propias remisiones que realiza la ley a un desarrollo ulterior.

En concreto, entre otros aspectos, es necesario regular: los mecanismos necesarios para proteger la intimidad y privacidad de las personas que presenten denuncias, la protección de aquellas personas que intervengan en la comprobación de los hechos investigados, el contenido mínimo de los informes de resultados, tramitación, clasificación y plazos; algunos aspectos del régimen sancionador, así como la composición y régimen de funcionamiento de la Comisión Interdepartamental que crea la ley.

En definitiva, y esta es su finalidad, se trata de configurar el marco normativo necesario para posibilitar que la ley despliegue todos sus efectos a la mayor brevedad posible y con pleno sometimiento al principio de seguridad jurídica.

La elaboración y tramitación del proyecto de decreto están supeditadas a la aprobación de la ley en cuyo desarrollo debe dictarse, por lo que se estima que la elaboración y tramitación del proyecto o proyectos reglamentarios se iniciará en el segundo semestre del ejercicio 2018-



3.3 Orden reguladora de los procesos de certificación y calidad.

Reconocer y acreditar que la gestión de una unidad administrativa se ajusta a unos concretos requisitos de calidad es un instrumento de motivación y, a la vez, pone de manifiesto que se ha alcanzado un nivel de excelencia en la gestión que le distingue del resto y por ello se le reconoce expresamente mediante un documento específico. Al mismo tiempo, aumentan la confianza de la ciudadanía en los servicios públicos, puesto que dejan constancia de un nivel de calidad determinado.

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, que fue tramitado por la IGS como una de las actuaciones normativas previstas en el Plan 2016-2017, realizó una revisión de la normativa en materia de mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por la Administración de la Generalitat y el sector público instrumental de ella dependiente. En el capítulo IV referido al sistema de reconocimiento, se contemplan dos aspectos fundamentales para la implantación de sistemas de gestión de calidad. De un lado, las certificaciones o acreditaciones de calidad, destinadas a ofrecer un reconocimiento contrastado a un determinado nivel de excelencia o calidad alcanzado por una organización y, de otro, la puesta en marcha en la Generalitat de premios a la excelencia o mejores prácticas; así como otros instrumentos complementarios de reconocimiento, motivación o implicación de las personas que han participado de forma relevante en los procesos de mejora de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía. El artículo 24 del decreto remite a un desarrollo reglamentario posterior la concreción del procedimiento a seguir para obtener la referida certificación.

La finalidad que se persigue con esta actuación es desarrollar reglamentariamente el decreto anterior mediante la elaboración y tramitación de una disposición normativa con rango de orden que permita al conjunto de la Generalitat, incluido su sector público instrumental, disponer de un marco jurídico para desarrollar y hacer efectiva la implantación de un sistema de reconocimientos a través de la acreditación de la calidad y la concesión de las correspondientes certificaciones, así como la regulación de premios a la calidad. No obstante, debe hacerse constar que en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, está previsto que en los ámbitos de sanidad, educación y servicios sociales se pueda disponer de su propia regulación.

El desarrollo de esta norma, previsto ya en el plan de la IGS 2016-2017, fue aplazado debido a la conveniencia de analizar el funcionamiento y la respuesta de la organización con respecto al sistema de autoevaluaciones puesto en marcha desde la IGS, del cual únicamente pudo realizarse un proyecto piloto en una unidad administrativa. Su abordaje en este plan 2018-2019, vendrá también condicionado por el grado de avance que experimente la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad en la Generalitat, toda vez que disponer de una metodología validada de evaluación es requisito indispensable para acometer la aplicación práctica de estos sistemas de reconocimiento.



3.4 Orden de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la que se convocan para el año 2018 ayudas destinadas a entidades sociales para realizar actividades de conocimiento y propuestas metodológicas para el análisis de los riesgos y vulnerabilidades en los procesos de gestión pública en el marco de un sistema de alertas preventivo de la corrupción, el fraude y las malas prácticas.

En el año 2018, como continuación de las ayudas concedidas en 2017 (Orden 4/2017, de 12 de junio, de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación), se tramitará y aprobará la orden de bases y convocatoria de ayudas destinadas a entidades sociales para realizar actividades de conocimiento y propuestas metodológicas para el análisis de los riesgos y vulnerabilidades en los procesos de gestión pública en el marco de un sistema de alertas preventivo de la corrupción, el fraude y las malas prácticas.

Las ayudas están dirigidas a entidades sin ánimo de lucro, preferiblemente aquellas que entre sus fines persigan la transparencia y la lucha contra la corrupción por cualquier medio, y cuyo objeto desarrolle actividades en materia de buenas prácticas, medidas anticorrupción y antifraude y otras asimilables.

Con el fin de mantener la colaboración objeto de estas ayudas y para ultimar la finalización y puesta en marcha del sistema de alertas, se ha realizado una consignación presupuestaria para el año 2018 con cargo al capítulo IV, línea de subvención S831000 del programa 22.01.01.121.10, de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, del presupuesto de la Generalitat.

3.5 Adaptación de las actividades de tratamiento de datos de carácter personal que realiza la Inspección General de Servicios en el ejercicio de sus competencias al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

La puesta en marcha del sistema de alertas que es objeto de regulación mediante el Anteproyecto de Ley de Inspección General de Servicios y del Sistema de Alertas para la Prevención de Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental, al que se hace referencia en el primer punto de este apartado 3, conlleva la realización de actividades de tratamiento de datos de carácter personal. Del mismo modo, la actividad ordinaria de la IGS, por su propia naturaleza, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal asociados a las diversas actuaciones.

Dicho tratamiento de datos exige, entre otros requerimientos, la creación de un Registro de las actividades de tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 30 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de protección de datos) que, en breve, se encontrará plenamente vigente.



La labor a desarrollar por parte de la IGS se centrará en el estudio de sus bases de datos y los requerimientos que resulten de aplicación, con el fin de determinar las medidas a aplicar para garantizar un nivel de seguridad adecuado.

4 RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN.

El ejercicio de la función inspectora por parte de la IGS tiene, como su propio nombre indica, una vocación de carácter generalista u horizontal, en el sentido de que puede afectar o cubrir un amplio espectro de procedimientos y generar relaciones con una gran diversidad de órganos administrativos, todos ellos con una serie de asignaciones competenciales concretas y específicas derivadas de las distintas materias y sectores de intervención pública que se encuentran previstos en el ordenamiento jurídico.

Dicha dispersión material de las posibilidades de control, así como la existencia de otros órganos con atribuciones competenciales concurrentes e interrelacionadas genera una especial necesidad de reflexionar de manera expresa sobre las distintas relaciones a establecer, tanto desde un punto de vista interno, como desde una perspectiva externa a la propia organización, atendiendo para ello al respeto de las competencias propias de otros órganos, así como a la necesidad de aplicar los principios generales de eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados, de eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, así como al principio de cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas.

Asimismo, la necesidad de disponer de un alto nivel de especialización para el ejercicio práctico de las funciones generales de control interno, conlleva también la necesidad de poder conocer y profundizar en el conocimiento de las distintas experiencias comparadas que puedan permitir obtener una mejora constante de los propios procesos y de la metodología de trabajo de la IGS.

Además de las relaciones preferentes que se mantienen con otros órganos de control, tanto internos (Intervención General e Inspecciones de carácter sectorial) como externos (Agencia Antifraude, Sindicatura de Comptes, Síndic de Greuges), se plantean contactos y relaciones específicas de colaboración con otros órganos de la Generalitat, entre las que se destacan las mantenidas con todas las subsecretarías, con los órganos competentes en materia de Función Pública, el Instituto Valenciana de Administración Pública, el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT), la Dirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, la Oficina de Conflicto de Intereses y el Consejo de Transparencia y también con órganos similares con competencias de inspección, evaluación y calidad, tanto de la Administración General del Estado como de otras Comunidades Autónomas.

Por lo tanto, dentro del presente apartado se contienen las previsiones básicas, con respecto a la concreción de las distintas relaciones de alianza y colaboración a tener en consideración en el periodo de programación.



4.1 Coordinación con las inspecciones sectoriales (en los ámbitos sanitario, de educación y de servicios sociales).

El ya mencionado Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat, encarga también a la IGS (artículo 4.8) la coordinación con las diferentes unidades administrativas que ejercen una función inspectora en determinados sectores, como son el sanitario, educativo y el de servicios sociales. El contenido y alcance de esta coordinación se determinó por la Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, en materia de coordinación de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección.

El desarrollo de esta labor de coordinación, realizada a través de una Comisión Coordinadora, prevista en el artículo 8 del mencionado decreto, tiene o persigue dos finalidades:

- Obtener de los respectivos órganos o unidades de control e inspección departamentales, a través de las correspondientes reuniones de coordinación previstas en la citada Orden (Artículo 6), la información correspondiente a sus planes de inspección, en aras a evitar posibles duplicidades de acciones de control o, en su caso, para proponer la inclusión de actuaciones específicas que se estimen de interés, con la posibilidad también de programar y abordar acciones conjuntas con el concurso de la inspección de servicios. Asimismo, se recabará información del resultado final de los citados planes de inspección e información relativa a cuantas actuaciones se estime de interés para el mejor ejercicio de la función de control de inspección general de los servicios en el conjunto de la Administración de la Generalitat.
- Fomentar entre todos los órganos y unidades de control e inspección el intercambio mutuo de conocimiento y experiencias, de técnicas y procedimientos de trabajo, tratando de mejorarlos y homogeneizarlos en la medida de lo posible, dotándolos de contenidos funcionales que se adapten a la permanente evolución y modernización de la Administración pública.

En el desarrollo concreto de la coordinación intervendrán, por parte de la inspección de servicios, las personas ya designadas como vocales miembros de la comisión, que incluye a tres inspectores de servicios (uno por cada sector), y ello sin descartar una mayor o distinta participación en función de las tareas conjuntas que pudieran determinarse en el seno de la misma.

4.2 Colaboración y cooperación con otros órganos de la Generalitat.

Desde un punto de vista interno, la propia labor y cometido de inspección general de los servicios exige el mantener frecuentes contactos y una colaboración permanente con aquellos órganos que mantienen competencias propias de inspección y control, en particular, con las **Subsecretarías de todas las Consellerias**, en tanto que órganos competentes en la inspección y control de sus respectivos departamentos y que asumen competencias, también y de forma específica, en materia de transparencia y calidad de los servicios, colaboración que, en este último aspecto, se articula a través de la Comisión Técnica para la Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos (COSMIQ), comisión que da soporte a la Comisión Interdepartamental para la Modernización



Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC) de la cuál depende.

Por otra parte, el marcado carácter horizontal de las actuaciones que desarrolla la IGS, hacen que sea así mismo necesario mantener contactos y colaboraciones especiales con órganos de aquellos departamentos que tienen, también, ese carácter horizontal, en concreto con la **Dirección General de Función Pública** de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas y con la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico a través de la **Intervención General de la Generalitat** para articular y/o coordinar posibles actuaciones en el ámbito de la gestión económica con el órgano que tiene la competencia exclusiva de control interno sobre la gestión económico-financiera de la Generalitat y con la **Dirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones**, órgano este último fundamental para el desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas que resultan básicas para algunos de los procesos clave de la IGS y para el mantenimiento y soporte de las aplicaciones corporativas que gestiona, razones todas que exigen mantener relaciones de alianza y colaboración permanentes.

También y en el ámbito competencial de nuestra propia Conselleria, con la **Oficina de Control de Conflicto de Intereses** y con la **Oficina de Apoyo al Consejo de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Buen Gobierno** (Oficina creada a través de la Ley 8/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de Incompatibilidades y Conflictos de Intereses de Personas con Cargos Públicos no Electos), con esta última para que, cuando en el curso de las actuaciones de investigación realizadas por parte de la IGS se detecten situaciones que afecten a las competencias de la citada oficina, se le remitan los datos conocidos para facilitarle el ejercicio de sus competencias.

Otros órganos con los que se mantienen y mantendrán contactos periódicos en atención al ejercicio de sus competencias son el **Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP)** y otros centros de formación que puedan solicitar nuestra colaboración para impartir cursos de formación, y el **Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT)** con quien mantenemos relaciones permanentes derivadas de la aplicación de los protocolos de acoso laboral.

Por último, derivado del ejercicio de las propias competencias de la IGS, puede resultar igualmente necesario mantener y establecer contactos con otros órganos externos de la Generalitat, dependientes de les Corts, como son la **Sindicatura de Comptes**, el **Síndic de Greuges** y la recién creada Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana con quien deberá establecerse una relación preferente tal y como se justifica a continuación.

Los contactos y actuaciones en los que puedan plantearse efectivas tareas de colaboración o cooperación tendrán el alcance y concreción que, en cada caso, recojan los respectivos planes de actuación que se aprueben en cada ámbito departamental.

4.3 Colaboración y cooperación con la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana.

Mediante la Ley 11/2016, de 28 de noviembre, se crea la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana. Es en su artículo 4, letra h) en la que se establece,



entre sus fines y funciones, las de colaborar con los órganos y los organismos de control interno y externo de la actuación administrativa en el establecimiento de criterios previos, claros y estables de control de la acción pública. Por otra parte, en su artículo 5, se menciona que *“se entiende en todo caso que las funciones de la agencia lo son, sin perjuicio de las que ejercen, de acuerdo con la normativa reguladora específica, la Sindicatura de Comptes, el Síndic de Greuges, el Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, la Intervención General de la Generalitat, la Inspección General de Servicios, los órganos competentes en materia de incompatibilidades y conflictos de intereses y los órganos de control, supervisión y protectorado de las entidades incluidas en el ámbito de actuación correspondiente, y que actúa en todo caso en colaboración con estas instituciones y órganos. La agencia aportará toda la información de que disponga y proporcionará el apoyo necesario a la institución u órgano que lleve a cabo la investigación o fiscalización correspondiente”*.

En cumplimiento de sus tareas la agencia podrá proporcionar la colaboración, la asistencia y el intercambio de información con otras instituciones, órganos o entidades públicas mediante planes y programas conjuntos, convenios y protocolos de colaboración funcional, en el marco de la normativa aplicable.

Por lo tanto, dentro del periodo comprendido en el presente plan y más allá de las derivaciones de asuntos concretos que la IGS en ejercicio de su función pueda realizar a la Agencia, se prestará especial interés en el establecimiento de un marco de colaboración específico con dicha entidad.

4.4 Colaboración y cooperación, en el ámbito estatal, con los órganos competentes en materia de evaluación, calidad e inspección de los servicios y con otras administraciones públicas.

De conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Novena del Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios (AEVAL) ha sido disuelta, razón por la cual ha dejado de existir la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos, foro de cooperación interadministrativa en materia de evaluación y calidad de los servicios que, coordinado por dicha Agencia, ha venido funcionando en los últimos años y en el que se integraban representantes de todas las administraciones públicas (Administración General del Estado, Comunidades y Ciudades Autónomas, FEMP en representación de la Administración Local y Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación en representación de las Universidades). A través de dicha Red y de sus grupos de mejora, hemos venido colaborando en los últimos años con todas esas administraciones, coordinando y/o participando en muchos de sus grupos de trabajo.

De acuerdo con la norma antes citada, las funciones desarrolladas por AEVAL han pasado a integrarse en la Secretaría de Estado de Función Pública, a través de un Instituto para la Evaluación de Políticas Públicas, y en la Dirección General de Gobernanza Pública que asume, entre otras, el desarrollo y seguimiento de los programas de calidad basados en la búsqueda de la excelencia y el fomento de la innovación y, en particular, la gestión e impulso de los programas de calidad previstos en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad



en la AGE. Así mismo dicha dirección general asume el ejercicio de las funciones en materia de inspección y mejora de los servicios de la AGE y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.

Con dichos órganos, y de acuerdo con las directrices de coordinación que se impulsen, se establecerá la oportuna cooperación y colaboración en la forma en que se determine, tanto con la AGE como con el resto de AAPP.

No obstante lo anterior, en la última reunión de la Red Interadministrativa, que tuvo lugar el 10 de Noviembre de 2016, se acordó encomendar al Comité de Evaluación de Políticas Públicas, creado por acuerdo de dicha Red y del que forman parte la Inspección de Servicios, la elaboración de una guía armonizada para el diseño, y realización de evaluaciones de políticas públicas. El primer trabajo de redacción de borradores ha finalizado en diciembre de 2017, por lo cual y con el fin de aprovechar el trabajo realizado, se ha acordado continuar con la revisión y publicación de la referida guía que se llevará a cabo durante 2018.



VI ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS OPERATIVOS

5. PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS. PROYECTO SALER

5.1. Identificación de riesgos.

5.2. Desarrollo del Sistema de Información

5.3. Estrategia de despliegue e implantación del sistema de alertas.

6. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL (ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS)

6.1. Comprobar el cumplimiento de la obligación de evaluar y publicar periódicamente el grado de ejecución de los planes y programas

6.2. Subvenciones en concurrencia competitiva.

6.3. Contratación en el ámbito del sector público instrumental

6.4. Estudio y análisis de la gestión del patrimonio inmobiliario de la Generalitat.

6.5. Análisis de riesgos de aparición de irregularidades o malas prácticas en los procedimientos de selección de personal en el ámbito de la Función Pública Valenciana.

6.6. Análisis de los procedimientos de concesión, seguimiento y control de autorizaciones de compatibilidad para el ejercicio de actividades privadas en el ámbito de la función pública.

6.7. Cumplimiento del deber de respuesta a cualquier solicitud.

6.8. Cumplimiento de obligaciones en materia de administración electrónica

6.9. Revisión del ejercicio de potestades discrecionales en la aplicación de los procedimientos administrativos iniciados a instancia de parte.

6.10. Evaluación de los controles existentes en la Generalitat en relación a la veracidad de los datos aportados a través de las declaraciones responsables y comunicaciones previas.

6.11. Evaluación del grado de implantación de las auditorías internas en las Entidades del Sector Público Instrumental de la Generalitat.

6.12. Actuaciones extraordinarias.

7. SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DE AÑOS ANTERIORES

7.1. Evaluación del grado de cumplimiento de las conclusiones y recomendaciones derivadas de informes anteriores de la IGS (derivados de denuncias o actuaciones ordinarias de control e inspección)

8. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS (INCLUIDAS LAS DE ACOSO LABORAL)

8. 1. Tramitación y resolución de denuncias

9. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS DE SEGUNDA INSTANCIA

9. 1. Tramitación y resolución de quejas de segunda instancia.



VI ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS OPERATIVOS

10. ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS DE MODERNIZACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD.

10.1. Autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios.

10.2. Sistemas de gestión de Cartas de Servicios.

10.3. Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI).

10.4. Simplificación y mejora de procesos.

10.5. Sistemas de reconocimiento.

11. ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA

11.1 Diagnósticos Organizativos

12. INSTRUCCIÓN DE PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO.

12.1 Instrucción de procedimientos disciplinarios.



5

PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS. PROYECTO SALER

Entre los principios de actuación y objetivos generales del plan de la Inspección está la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas, apostando por su detección precoz para evitar posibles casos de corrupción, mediante el desarrollo de herramientas efectivas que permitan detectar riesgos a partir del análisis de información administrativa.

Para ello, ya durante el plan anterior de la IGS (2016-2017), se comenzó a diseñar el Sistema de Alertas Rápidas, cuyo objetivo es la incorporación de mecanismos preventivos que permitan la identificación de dichas irregularidades y malas prácticas a partir de la información producida por los sistemas de información que se utilizan en la gestión de los diferentes procedimientos administrativos.

El proceso de prevención no se ciñe al desarrollo de una aplicación informática, sino que también tiene en cuenta otros aspectos como la innovación, la participación de la sociedad civil y la colaboración con otras entidades y organismos cuya finalidad sea la lucha contra el fraude y la corrupción para incorporar la mayor cantidad posible de conocimiento sobre riesgos, tecnologías aplicables y definición de indicadores de alerta.

Para la consecución de estos objetivos se definen tres subprocesos. El primero relacionado con la definición de riesgos, el segundo vinculado al desarrollo del propio sistema de información, y el tercero, con carácter complementario, relacionado con otros aspectos del sistema de alertas, como son la extensión del sistema y la creación de redes de colaboración.

5.1 Identificación de Riesgos

Es un factor de riesgo cualquier hecho o circunstancia presente en el contexto jurídico, material, humano u organizativo de la tramitación de un procedimiento administrativo, que aumente las probabilidades de aparición de malas prácticas o irregularidades durante la tramitación del mismo.

El proceso de prevención de irregularidades y malas prácticas se basa en la definición de los riesgos sobre los que se deberán realizar acciones de control, para identificar aquellas actuaciones administrativas susceptibles de ser investigadas. Dicha definición se realiza a partir de la experiencia y el conocimiento de prácticas que vulneran las normativas de los diferentes ámbitos de gestión (contratación, subvenciones, personal, incompatibilidades, autorizaciones...), o del análisis de los casos de fraude conocidos. A partir de esta información se pueden establecer mecanismos de control, ya sean automatizables o no.

Por otra parte, en la futura ley de la Generalitat, de inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental se introduce la figura del “mapa de evaluación de riesgos”, y se crea la “comisión interdepartamental para la prevención de irregularidades y malas prácticas”. El mapa de evaluación de riesgos, aprobado por la citada comisión, será una herramienta que permitirá la incorporación de nuevos factores de riesgos, algunos de los cuales tendrán su reflejo en el sistema informático de



alertas y otros formarán parte de los “planes individuales de autoevaluación de riesgos”, como medidas preventivas a desarrollar para minimizar el riesgo existente, en relación a cada órgano y procedimiento específico.

Los factores de riesgo identificados, se utilizarán para la definición de las “preguntas” a realizar al sistema informático, y que deberán ser transformadas en algoritmos para su incorporación al sistema de alertas automatizadas.

5.2 Desarrollo del Sistema de Información.

La finalidad perseguida es el desarrollo e implantación de un mecanismo de detección de irregularidades o malas prácticas a partir de indicadores de alerta que se obtendrán mediante herramientas de análisis de datos aplicadas sobre la información existente en los sistemas y bases de datos de gestión de los procedimientos administrativos de la Generalitat, así como de otras fuentes externas.

El ámbito de actuación comprende a toda la Administración del Consell y a las entidades del Sector Público Instrumental y en su desarrollo se contemplan tres aspectos diferenciados:

DATOS:

- Revisión de sistemas de información existentes relacionados con las áreas de riesgo.
- Identificación de fuentes de datos a partir de las cuales se cargará información en la base de datos del sistema de alertas, para su análisis. Estas fuentes de datos serán tanto las aplicaciones de gestión de la Generalitat como otras fuentes externas que se consideren de interés para el sistema.
- Diseño de los mecanismos de obtención y carga de los datos identificados.

ALGORITMOS:

- A partir de las “preguntas” definidas como consecuencia de los factores de riesgo identificados en cada una de las áreas o subsistemas, se confeccionarán los “algoritmos” mediante los que se realizará la interrogación a las bases de datos del sistema de alertas.

TECNOLOGÍA:

- Definición de los requerimientos funcionales del sistema.
- Determinación de la arquitectura y herramientas de desarrollo del sistema.
- Desarrollo del sistema de información
- Pruebas e implantación del sistema



El Sistema de Alertas contará con un sistema automatizado de detección de posibles irregularidades y malas prácticas y se complementará con una herramienta de análisis dinámico de datos. Las alertas o indicios que sean obtenidos a partir de la utilización del sistema, se considerarán como “entradas” para el inicio de actuaciones inspectoras, de forma similar a lo que ocurre con las denuncias.

5.3 Estrategia de despliegue e implantación del sistema de alertas.

Como se ha mencionado en la introducción, el proceso de prevención no se limita al desarrollo de una aplicación informática, sino que también tiene en cuenta otros aspectos como la innovación, la participación de la sociedad civil y la colaboración con otras entidades y organismos cuya finalidad sea la lucha contra el fraude y la corrupción para incorporar la mayor cantidad posible de conocimiento sobre riesgos, tecnologías aplicables, factores de riesgo y definición de indicadores de alerta.

Por ello se plantea la definición de una estrategia de despliegue e implantación del sistema de alertas, con un alcance temporal superior al del desarrollo del sistema informático (2018-2022), en el que se identifiquen todos esos aspectos y se establezca una planificación de las actividades necesarias para cumplir con los objetivos definidos, actividades que podrán ser de diversa naturaleza: tecnológica, normativa, de análisis de otros proyectos, creación de redes de colaboración, etc.

6 ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL (ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS)

Esta competencia comprende esencialmente la inspección general de todas las actividades, centros y servicios de los órganos y entidades de la Generalitat. Su adecuado ejercicio incluye, entre otras, las siguientes funciones:

- Inspeccionar el funcionamiento de todos los servicios y unidades dependientes de la Generalitat, en orden a comprobar que todas sus actuaciones, así como las de su personal, se desarrollen con arreglo a los principios constitucionales y con pleno sometimiento a las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables.
- Investigar la posible existencia de irregularidades e infracciones de la legalidad vigente, proponiendo, en su caso, la adopción de las medidas necesarias para la corrección de cuantas anomalías y deficiencias puedan detectarse, así como instar al órgano competente del departamento afectado la incoación de expedientes disciplinarios en aquellos supuestos en que pudiera concurrir responsabilidad por parte del personal empleado público al servicio de la Generalitat.



6.A ACTUACIONES ORDINARIAS

Son aquellas que derivan de las funciones anteriores y que se van a llevar a cabo de oficio durante los ejercicios 2018-2019 a través del Plan de Actuación, por lo que este apartado comprende el mayor número de acciones previstas.

La planificación de las actuaciones incluidas tiene su origen en la experiencia derivada de la evaluación del plan anterior, de las propuestas surgidas del conocimiento de la realidad que aportan las denuncias, así como del análisis de las actuaciones realizadas por otras administraciones y de las propuestas de la propia conselleria.

Para facilitar una mayor comprensión del alcance que en este plan tienen las actuaciones de carácter ordinario las relacionamos, a continuación, agrupadas por materias :

EN MATERIA DE TRANSPARENCIA:

6.1 Comprobar el cumplimiento de la obligación de evaluar y publicar periódicamente el grado de ejecución de los planes y programas.

El artículo 9.3.2, apartado j) de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, así como el artículo 6.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, obligan a las administraciones públicas a publicar sus planes y programas, anuales y plurianuales, en los que se fijen los objetivos concretos, las actividades, los medios necesarios para ejecutarlos, y el tiempo previsto para su consecución. El grado de cumplimiento en el tiempo previsto y los resultados, deberán ser objeto de evaluación y publicación periódica, con los indicadores de medida y valoración.

Por otra parte, el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, al relacionar los instrumentos de mejora de la calidad, incluye las evaluaciones del cumplimiento y resultados de los planes y programas. Así, el artículo 12 (dedicado a la medición de los planes y programas y evaluación de su cumplimiento y resultados), establece a este respecto que todas las consellerias, así como los entes del sector público instrumental, implantarán con carácter general sistemas de medición de su actividad, mediante el establecimiento de indicadores, con el fin de obtener la información necesaria para poder conocer en todo momento el grado de cumplimiento de los objetivos fijados en sus planes y programas, incluidos los correspondientes al nivel de calidad en la prestación de los servicios públicos.



Asimismo, el citado artículo dispone que la información relativa al cumplimiento de los objetivos de los planes y programas se obtendrá de la realización de evaluaciones de sus resultados, en las que se tratará de conocer hasta qué punto se están consiguiendo los objetivos establecidos o esperados – evaluación de eficacia– e, incluso en su caso, a qué coste se consiguen en términos de tiempo, recursos humanos y materiales –evaluación de eficiencia-, todo ello con el fin de constatar que los resultados obtenidos son consecuencia de la intervención pública.

Por ello, esta actuación tiene como finalidad conocer el grado de cumplimiento de esta obligación y realizar las recomendaciones necesarias para que realmente sea una herramienta de mejora de la gestión y de rendición de cuentas a la ciudadanía. Asimismo, de forma complementaria, se comprobará si se está cumpliendo la obligación de publicar los planes y programas en el portal de transparencia (GVA-oberta).

Este análisis se efectuará a través de un muestreo entre los distintos planes y programas aprobados por las distintas consellerias y su sector público instrumental.

EN MATERIA DE GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS

6.2 Subvenciones en concurrencia competitiva.

Las subvenciones tienen por objeto dar respuesta, con medidas de apoyo financiero, a demandas sociales y económicas de personas y entidades públicas o privadas, por ello un retraso injustificado en la publicación de las convocatorias de las subvenciones puede poner en riesgo la finalidad de mismas.

Además en la actualidad disponemos de diferentes canales que nos informan sobre el incumplimiento en la administración de la Generalitat de la obligación de relacionarse telemáticamente con los sujetos que establece el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Entre los canales más habituales que nos alertan sobre tal disfunción encontramos: las quejas, los buzones de información y sugerencias y las denuncias, incluso en ocasiones, la publicación de la normativa por los medios oficiales no permite comprobar que se incumple con la obligatoriedad de establecer relaciones telemáticas con el administrado.

Si bien es cierto que en estos momentos en la Generalitat no se dispone de todas las herramientas tecnológicas necesarias que permitan a los gestores cumplir con los requerimientos que exige la administración electrónica, también lo es que se dispone al menos del subsistema de gestión de subvenciones (SUGUS). Este pone a disposición del gestor una herramienta corporativa, en constante evolución, que ya incorpora gran parte de las soluciones tecnológicas necesarias para cumplir con la legalidad de la ley 39/2015 arriba citada.

Por otra parte el artículo 165 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones, establece el contenido mínimo de las órdenes de bases de la concesión de subvenciones y en el apartado j) se indica que éstas deberán definir el “Método de comprobación de la realización de la actividad a través del correspondiente plan de control”.



Esta actividad que se incluye en el plan persigue las siguientes finalidades:

- Analizar los motivos de los retrasos en la publicación de las ordenes de bases y convocatorias de las diferentes ayudas y subvenciones.
- Comprobar el uso de las herramientas tecnológicas puestas a disposición de los gestores de subvenciones, que permiten el cumplimiento de la obligación de relacionarse telemáticamente con los sujetos que establece el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Constatar si se está realizando la comprobación de la realización de la actividad definida en los planes de control.

6.3 Contratación en el ámbito del sector público instrumental.

Tal y como se establece en la exposición de motivos del Anteproyecto de ley, de la Generalitat, de inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental (actualmente en fase de tramitación), resulta factible aprovechar las posibilidades que ofrece el análisis de datos para enriquecer de forma significativa el proceso de evaluación de riesgo, que constituye uno de los instrumentos básicos de carácter preventivo que permitirán reducir los riesgos de irregularidades o malas prácticas administrativas. Así, mediante la utilización e interconexión de los datos con los que cuenta la Administración pública resulta posible detectar posibles situaciones de riesgo, incluso antes de que se acaben produciendo las irregularidades.

Considerando lo anterior, esta actuación viene justificada por el diseño de una nueva herramienta de sistema de alertas con la que la IGS puede asumir un rol similar al de “*Compliance Officer*” (o impulsor de cumplimiento normativo), cuya función será velar para que la actuación de la administración pública de la Generalitat y su sector público instrumental dependiente se ajuste a la legislación que le sea de aplicación.

Con esta actuación se pretenden las siguientes finalidades:

- Verificar si la información que generan los entes del Sector Público Instrumental en materia de contratación puede ser reutilizable en el sistema de alertas.
- Comprobar que los métodos de trabajo de los entes se ajustan a la normativa en materia de administración electrónica.
- Revisar el procedimiento de suministro de información a las bases de datos de registro de contratos de la Generalitat y la plataforma del Sector Público del Estado.

A excepción de los organismos autónomos, esta actuación se dirige a los entes del Sector Público Instrumental de la Generalitat, definidos en el artículo 2.3 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones, por no incluirse en la aplicación corporativa de contratación en la que se integrarán las consellerias y organismos autónomos.



6.4 Estudio y análisis de la gestión del patrimonio inmobiliario de la Generalitat.

En el marco de la función de control de esta inspección se incluye la ejecución de una actuación sobre los bienes patrimoniales de la Generalitat constituidos por el conjunto de los bienes y derechos de su propiedad al objeto de comprobar su adecuada valoración y gestión.

La inscripción registral de los bienes patrimoniales en el Inventario General de Bienes y Derechos es esencial para su protección y defensa siendo este un instrumento clave para realizar una correcta gestión patrimonial. Asimismo, su justa monetización resulta clave para contribuir al adecuado funcionamiento de la vida económica de la Generalitat.

En consecuencia, incluimos en este plan la investigación de la trazabilidad en los procedimientos de adquisición de bienes y derechos, tanto a título oneroso como gratuito, y enajenación de los mismos, con el propósito de asegurar la inexistencia de irregularidades motivadas por valoraciones indebidas de los bienes e investigar la inexistencia de conflictos de intereses en las operaciones de compra venta u otras posibles malas prácticas.

Asimismo, alineado con la importancia que se deriva de la protección y defensa del patrimonio, se propone el estudio y análisis de la gestión patrimonial al objeto de conocer la utilización y aprovechamiento de los bienes de dominio público y privado.

En definitiva, en este punto, se trata de conocer el cumplimiento de las exigencias de la Ley 14/2003, de 10 de abril, de Patrimonio de la Generalitat Valenciana con respecto a los siguientes aspectos:

- Medidas adoptadas para la protección y defensa del patrimonio: actualización del inventario.
- Concesiones administrativas y autorizaciones para el uso privativo de los bienes de dominio público.
- Contratos de explotación por terceros de bienes patrimoniales de naturaleza privada.

EN MATERIA DE GESTIÓN DE PERSONAL:

6.5 Análisis de riesgos de aparición de irregularidades o malas prácticas en los procedimientos de selección de personal en el ámbito de la Función Pública Valenciana.

En el acceso a la función pública es esencial garantizar la aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad; además, la objetividad e imparcialidad de los órganos de selección junto con un procedimiento claro y transparente de los distintos procesos selectivos que se convoquen, resultan necesarios para asegurar el cumplimiento material de estos principios.



El procedimiento mas habitual en la selección del personal que va a adquirir la condición de empleado al servicio de la Generalitat Valenciana es el concurso-oposición cuyas bases y convocatorias deberán respetar los aludidos principios generales.

Un procedimiento de selección de personal en cualquiera de los ámbitos o sectores afectados comporta actuaciones, tanto del órgano de selección, como de las unidades tramitadoras o de gestión que pueden calificarse de críticas por lo que respecta al acceso a información reservada y a los datos sensibles que manejan y sobre los que pesa el deber de confidencialidad, secreto y sigilo. Asimismo debe abundarse en el conocimiento de los principales conflictos de interés que potencialmente puedan surgir en la gestión de los mencionados procedimientos selectivos e identificar aquellas otras debilidades que puedan repercutir negativamente sobre la integridad y la finalidad perseguida por el propio proceso. Por lo tanto, con la presente actuación se pretende identificar, definir y analizar aquellos puntos del procedimiento selectivo que son susceptibles de generar un mayor riesgo de desviación con respecto a su adecuada aplicación en los sectores de la sanidad, docencia y función pública, mediante la obtención de información relativa a su aplicación práctica en las convocatorias mas recientes persiguiendo con ello obtener conclusiones que permitan profundizar en la prevención de los posibles riesgos asociados.

6.6 Análisis de los procedimientos de concesión, seguimiento y control de autorizaciones de compatibilidad para el ejercicio de actividades privadas en el ámbito de la función pública.

El ejercicio de actividades lucrativas de carácter privado por parte del personal empleado público puede condicionar la efectividad de los principios de imparcialidad y objetividad que deben presidir la actuación de los poderes públicos. A tal efecto, el marco normativo vigente establece una serie de cautelas y condiciones para impedir que el ejercicio privado de dichas actividades pueda llegar a comprometer de algún modo la independencia de dicho personal, menoscabar el estricto cumplimiento de sus deberes o perjudicar los intereses generales como consecuencia de la existencia de posibles conflictos o tensiones que puedan generarse entre el ejercicio de las funciones públicas y privadas.

Al respecto se hace necesario disponer de información real y actualizada sobre las condiciones en las que se ejercen y autorizan dichas actividades privadas para disponer de una visión global de esta situación, fundamentalmente para identificar el alcance de los controles concretos que actualmente se estarían aplicando sobre las mismas y para conocer si los órganos que tienen encomendada la gestión de dichos procedimientos disponen de datos adecuados, relevantes y pertinentes para poder realizar de manera efectiva controles de fondo sobre la materia.

El ámbito inicialmente previsto para esta actuación incluiría al personal mencionado en el artículo 92.3.c) de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana, relativo al régimen de incompatibilidades del personal al servicio de la Generalitat.



EN MATERIA DE MEJORA DE PROCESOS:

6.7 Cumplimiento del deber de respuesta a cualquier solicitud.

Las leyes reguladoras del procedimiento administrativo siempre han establecido la obligación de las administraciones públicas de dar respuesta a cualquier solicitud que se presente.

Actualmente, el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dedicado a la obligación de resolver, establece de forma clara que la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación (a excepción de los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de declaración responsable o comunicación a la Administración).

Aunque algunas solicitudes se puedan desestimar por silencio administrativo, sigue existiendo la obligación de dictar una resolución expresa. Además, en este supuesto, la referida resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará sin vinculación alguna al sentido del silencio.

La falta de resolución expresa puede producir inseguridad jurídica en las personas interesadas, por ello esta actuación se justifica en todo lo expuesto y tiene como finalidad evaluar si en la administración de la Generalitat se está dando cumplimiento a la obligación de resolver de forma expresa, y a notificar la resolución, y a partir de este análisis proponer las recomendaciones oportunas.

Aunque la ley establece dicha obligación para todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, la presente actuación se circunscribirá a aquellos que se inicien mediante una solicitud, para acotar el campo de actuación, y sobre ellas se establecerá un muestreo entre los centros directivos de las diferentes Consellerias y de su sector público instrumental.

6.8 Cumplimiento de obligaciones en materia de administración electrónica.

La implantación de la Administración Electrónica conlleva la necesidad de implementar, de forma generalizada, los instrumentos tecnológicos, que nos permitan realizar los procesos de gestión definidos en la política de gestión de la Generalitat, así como las comunicaciones y notificaciones electrónicas entre las distintas Administraciones Públicas y con la ciudadanía.

En consecuencia, será totalmente imprescindible disponer de los adecuados sistemas de gestión de documentos electrónicos, que incorporen las funcionalidades necesarias para ejecutar todos los procesos de gestión, que permitan gestionar y formar el expediente electrónico.

La finalidad de esta actuación es determinar el grado de implantación, en la Administración del Consell, de sistemas de gestión de documentos electrónicos, de acuerdo con los requerimientos del esquema nacional de interoperabilidad.



Sin embargo, es necesario aclarar, que de acuerdo con la política de gestión de documentos electrónicos, los sistemas deben comprender dos momentos, un primer momento en el que los documentos no han alcanzado su estado definitivo y un segundo momento en que los documentos han alcanzado ya su forma definitiva y se han integrado en sus respectivos expedientes gestionándose mediante Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.

En esta actuación nos centraremos únicamente en determinar el grado de implantación de la administración electrónica en el primer momento.

6.9 Revisión del ejercicio de potestades discrecionales en la aplicación de los procedimientos administrativos iniciados a instancia de parte.

La actuación prevista estará particularmente dirigida a aquellos procedimientos en los cuales se ejercen potestades administrativas en las que se necesita recurrir a un mayor grado de apreciación subjetiva o de discrecionalidad en su aplicación. Dentro de la misma no se considerarán incluidos los procedimientos de concesión de subvenciones ni de contratación pública, al hallarse previstas otras actuaciones de carácter específico sobre estas materias en el propio plan. Tampoco se incluirían dentro de su ámbito los procedimientos en materia de personal al priorizarse el estudio y análisis de aquellos procedimientos que tienen por destinatario directo a la ciudadanía.

La vigente ley de procedimiento administrativo, Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al igual que las normas que le han precedido establece que serán motivados, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho los actos que se dicten en ejercicio de potestades discrecionales (artículo 35.1. i).

Los actos discrecionales deben estar respaldados por datos objetivos, basados en el interés general, y fundamentados de forma adecuada y suficiente para evitar que se conviertan en arbitrarios.

El Tribunal Supremo ha reiterado en múltiples sentencias los criterios que deben reunir la motivación, cuando se trata de actos discrecionales, con el fin de evitar que puedan suponer un agravio comparativo.

La inclusión de esta actuación dentro del presente plan atiende a dos finalidades complementarias entre si.

La primera se abordaría desde un perspectiva ordinaria de control de legalidad, que nos permita analizar la potestad discrecional de los funcionarios públicos en la aplicación de las normas que regulan estos procedimientos administrativos.

La segunda finalidad se centrará en clasificar, en función de su complejidad, repercusión económica o volumen de gestión, aquellos procedimientos instados a petición de la ciudadanía que tengan como objeto el ejercicio de derechos que se materialicen a través de procedimientos administrativos de carácter reglado de forma que las conclusiones obtenidas puedan ser utilizadas para identificar, analizar y valorar los riesgos de aparición de irregularidades y malas prácticas para su posterior repercusión en el sistema de alertas.



6.10 Evaluación de los controles existentes en la Generalitat en relación a la veracidad de los datos aportados a través de las declaraciones responsables y comunicaciones previas.

La aportación de declaraciones responsables y de comunicaciones previas por la ciudadanía, empresas y entidades para la tramitación de expedientes administrativos se revela como un medio idóneo para posibilitar la agilización de la gestión correspondiente y para la simplificación de las cargas administrativas derivadas de la actuación de las administraciones públicas. El recurso a estos mecanismos se extiende actualmente a una gran variedad de procedimientos y trámites administrativos y su utilización fue claramente impulsada como consecuencia de la transposición en el ordenamiento jurídico español de la Directiva 123/2006/CE, conocida como la directiva Bolkestein o de Servicios.

En el ámbito de la Generalitat, el Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público, se recoge expresamente la necesidad de que se fomente el uso de estos mecanismos. No obstante, y como contrapartida a la aportación de los citados documentos, el mencionado decreto establece la necesidad de que en el caso de las declaraciones responsables, la administración debe realizar una comprobación posterior de los datos a que se refieren, por muestreo o exhaustiva, o, por el contrario, requiera en otro momento procesal administrativo a los interesados la aportación efectiva de tales documentos, mientras que en el caso de las comunicaciones previas, establece que las mismas serán utilizadas sin perjuicio de las facultades ordinarias de comprobación, control e inspección que tenga atribuidas la administración actuante.

Con la presente actuación se pretende conocer cual es el estado actual en relación a la aplicación de controles de fondo por parte de los órganos administrativos de la Generalitat para comprobar la veracidad de los datos contenidos en los citados documentos, definiendo en base a los datos obtenidos en el curso de la actuación, aquellos procedimientos que por sus características puedan requerir de un mayor esfuerzo en la aplicación de los controles y para poder disponer de información sobre las dificultades o situaciones de cualquier tipo que puedan dificultar la realización de los mismos para, en última instancia, poder obtener conclusiones que permitan mejorar su funcionamiento.

6.11 Evaluación del grado de implantación de las auditorías internas en las Entidades del Sector Público Instrumental de la Generalitat.

La figura de la auditoría interna en el ámbito de las entidades del Sector Público Instrumental de la Generalitat fue introducida a través del Decreto-Ley 1/2011, de 30 de septiembre, del Consell, de Medidas Urgentes de Régimen Económico-financiero del Sector Público Empresarial y Fundacional. Posteriormente, en el año 2013 se fijó normativamente que aquellas entidades cuyas plantillas superasen los 25 puestos debían incorporar necesariamente dicha figura en su organización.



La existencia efectiva de controles internos en el ámbito de estas entidades se revela como una oportunidad para la mejora de sus procesos de gestión y para el cumplimiento normativo. La auditoría interna de los entes, tiene entre sus funciones, la de asegurar el cumplimiento de las políticas, planes, procedimientos y normativa que afecten al ente, mejorar los métodos y procedimientos de control interno, así como, la de informar para corregir las debilidades detectadas y aplicar las recomendaciones efectuadas en los informes de la Intervención General de la Generalitat y, en su caso, de la Sindicatura de Comptes, así como las instrucciones emitidas, en su caso, por parte de la conselleria de Hacienda y Modelo Económico. Más allá de la existencia de mecanismos de supervisión externa a las entidades, resulta incuestionable que disponer de medidas adecuadas para materializar las recomendaciones efectuadas por dichos órganos es clave para la obtención de unos resultados tangibles.

Por lo tanto, la presente actuación tiene por finalidad conocer la situación actual con respecto a la implementación de dicha figura en las distintas entidades y disponer de datos reales y comparativos sobre su funcionamiento y metodologías de trabajo con vistas a poder reforzar su papel como órgano de control interno de éstas.

B**ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL****6.12. Actuaciones extraordinarias**

Además de las actuaciones ordinarias, desde la IGS también se atienden aquellas actuaciones de inspección y/o control no previstas en el plan anual que, por su interés o relevancia, se considere conveniente investigar; a estas actuaciones, que tienen siempre un carácter sobrevenido y por tanto resultan imposibles de prever con antelación, se les denomina extraordinarias y son ordenadas por el órgano directivo competente -la Subsecretaria de la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación-, normalmente a petición de otro órgano de la Generalitat o por propia iniciativa.

El ámbito de actuación es el mismo previsto para todas las actuaciones inspectoras y de control, es decir, todas las actividades, centros y servicios de los órganos y entidades de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

7**SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES DE AÑOS ANTERIORES.****7.1. Evaluación del grado de cumplimiento de las conclusiones y recomendaciones derivadas de informes anteriores de la IGS (derivados de denuncias o actuaciones ordinarias de control e inspección)**

La realización de las distintas actuaciones de control que son desarrolladas por parte de la IGS, tanto aquellas incluidas dentro de su Plan Anual de Actuación como el resto de actuaciones no previstas inicialmente (extraordinarias y aquellas otras iniciadas como consecuencia de la presentación de



denuncias), tienen como resultado la obtención de información muy valiosa y relevante sobre disfunciones, debilidades e irregularidades, tanto de carácter puntual o recurrente, que aparecen en la tramitación de los procedimientos realizada por parte de los órganos administrativos de la Generalitat que son responsables de su gestión. De manera consecuente, esta tarea de “diagnosis” aparte de permitir a la organización disponer de una cierta visión horizontal e interna sobre el cumplimiento normativo, representa al mismo tiempo una oportunidad para poder introducir recomendaciones de mejora con la finalidad de poder conseguir materialmente una reversión de las disfunciones detectadas.

La implementación real y efectiva de las medidas correctoras que puedan haber estado recomendadas como consecuencia de las actuaciones acometidas por la IGS se proyectan hacia el futuro y a menudo, en su concreción, intervienen circunstancias y dificultades de diversa índole para su materialización efectiva (disponibilidad medios personales y económicos, complejidad de las propias medidas, implicación directiva, etc.) y por tanto, resulta esencial poder disponer de información directa sobre el grado de avance y la situación real en la que son llevadas a cabo las distintas medidas correctoras recomendadas. La necesidad de aplicar las recomendaciones propuestas por la IGS no estaría basándose, por tanto, en una finalidad exclusivamente punitiva, sino que, será necesario que esta tarea sea entendida por todos los agentes implicados como una aspiración propia para obtener una mejora real y constatable en la gestión de los servicios públicos y también como una herramienta colaborativa, de asesoramiento y orientación, para aquellos órganos de la Generalitat finalmente encargados de implementarlas.

Por lo que respeta a las medidas de seguimiento que se contienen específicamente dentro este plan bienal se han considerado como criterios para su selección, aquellas situaciones, actuaciones y procedimientos, que por la gravedad, extensión o repercusión de las deficiencias e irregularidades observadas previamente, deberían ser tratadas con una especial intensidad y siempre desde una perspectiva de eficiencia en la utilización de los recursos disponibles. Es por todo ello que se incluyen en el presente plan las siguientes actuaciones de seguimiento con respecto a actuaciones ya finalizadas dentro del plan bienal 2016-2017 y que afectaron a los siguientes órganos o materias:

- Instituto de Medicina Legal de Valencia.
- Gestión de las concesiones portuarias.
- Tramitación de expedientes sancionadores en materia medioambiental.
- Gestión de la cobertura de puestos de trabajo en el ámbito territorial de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

8 ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS (INCLUIDAS DE ACOSO LABORAL)

8.1. Tramitación y resolución de denuncias

Una de las funciones de la IGS es la de investigar las denuncias que presente la ciudadanía y/o los empleados públicos en las que se pone de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad, cometidas por los órganos de la administración de la GV y su sector público instrumental incluidas en el ámbito de aplicación del citado Decreto 68/2014, de 9 de mayo, así como las denuncias



por acoso laboral presentadas por el personal, independientemente de su vinculación y régimen jurídico.

En ambos casos, la actuación de la IGS tiene como finalidad atender y tramitar las denuncias presentadas, investigar los hechos denunciados, sus causas y consecuencias, y elaborar un informe de valoración del resultado de la investigación que contenga las oportunas recomendaciones para corregir las anomalías o irregularidades, incluso, en su caso, deducir las responsabilidades disciplinarias a que hubiere lugar. En las denuncias por acoso laboral (mobbing, acoso sexual o por razones de sexo) en las que se detecten indicios racionales de cualquier tipo de acoso tipificado penalmente, se comunicará de forma inmediata a la fiscalía.

En la investigación y tramitación se seguirán los correspondientes protocolos de actuación vigentes.

9 ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS DE SEGUNDA INSTANCIA

9.1. Tramitación y resolución de quejas de segunda instancia

El Decreto 41/2016, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, regula las quejas y las sugerencias que la ciudadanía puede presentar en dicho ámbito por el inadecuado funcionamiento de los órganos de la administración y de los servicios que se prestan. La citada norma exige que en el plazo de un mes, desde la presentación de la queja, el órgano competente debe contestar a la persona interesada, de manera que ninguna queja puede quedar sin respuesta.

En este sentido es competencia de la Inspección de Servicios atender y tramitar las quejas que se presenten por incumplimiento del deber de respuesta de las quejas presentadas previamente a cualquiera de los órganos incluidos en el ámbito de aplicación del Decreto 41/2016 con el fin de que todas obtengan la debida respuesta.

10 ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS DE MODERNIZACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD.

Las actuaciones que se contienen en este apartado tienen su origen y se alinean con las recogidas en el Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, elaborado este mismo año por la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios con un horizonte temporal que alcanza hasta el año 2019 y, en particular, con aquellas actuaciones recogidas en el área funcional de excelencia en la gestión.

La competencia para su ejecución, por parte de la IGS, viene recogida en el artículo 3 del decreto 68/2014, de 9 de noviembre, del Consell, por el que se regulan sus funciones, artículo que establece que, con carácter complementario aunque igualmente esencial, la competencia de inspección



comprende también la participación activa en el impulso, coordinación, supervisión, seguimiento, apoyo técnico y evaluación de los planes, programas e iniciativas de modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos, con el alcance y dimensión que en cada plan o proyecto se establezcan.

En desarrollo de dichas funciones incluimos las siguientes líneas o proyectos de actuación:

10.1 Autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios.

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público, prevé y dedica el capítulo II de forma fundamental a las evaluaciones de calidad, su definición y tipos, metodología, fines y régimen de los proyectos de mejora subsiguientes a los procesos de evaluación. A este respecto, se mantiene la invocación del modelo EFQM de Excelencia como referente metodológico generalizado para llevar a cabo las autoevaluaciones y evaluaciones, sin perjuicio de prever la posibilidad excepcional, por razones de mejor adaptación a las especificidades de algunas organizaciones o servicios, de incorporación de otros modelos o patrones de referencia metodológica.

La Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC), como parte integrante de la estructura de la Red de Calidad acordó en su reunión de 4 de Julio de 2017 la realización de autoevaluaciones de calidad, a propuesta de las diferentes Subsecretarías, en unidades administrativas, con un rango mínimo de servicio, de centro directivo o ente del Sector Público Instrumental.

Para el periodo 2018-2019 se han propuesto un total de 32 órganos o unidades para iniciar la autoevaluación, de las cuales se seleccionarán un total de 12 cada año, a quienes se impartirá formación y se prestará apoyo en todo el proceso.

La metodología a seguir es propia de la Generalitat y está soportada en la plataforma informática denominada SIGCAP (Sistema de Gestión de Calidad de Administración Pública), permitirá la realización de autoevaluaciones de calidad de órganos o unidades (con rango mínimo de servicios) en todos los departamentos de la Generalitat. Las autoevaluaciones aportarán a las organizaciones autoevaluadas, a través de un informe, un diagnóstico de situación que identifique sus puntos fuertes y sus áreas de mejora, otorgándoles una puntuación de referencia.

A partir de las autoevaluaciones realizadas y seleccionando aquellas que demuestren un mayor nivel de excelencia, se realizará, por parte de la IGS, una contrastación externa que permitirá validar y/o corregir, en su caso, su inicial autoevaluación, transformándola en un informe de evaluación de calidad que servirá como referencia para su acreditación posterior.



10.2 Sistema de Gestión de Cartas de Servicios.

Por otra parte, las Cartas de servicios se definen en el capítulo III del ya citado Decreto 41/2016 como *“documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública”* configurándose dichas cartas, por su propia condición de instrumento de mejora, en un sistema propio de gestión cuya información se administra y gestiona, de manera centralizada, a través de una aplicación informática corporativa única.

En el año 2016, en cumplimiento de la previsión contenida en el artículo 15.2 del decreto anterior, la IGS elaboró el mapa de Cartas de Servicios de la Generalitat Valenciana, instrumento de orientación estratégica para la implantación de Cartas de servicios. Tras su aprobación por la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación a través de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC), el mapa fue publicado en el año 2017 y, a continuación, se presentó y aprobó un plan de extensión de Cartas de servicios con un periodo de vigencia de dos años (2017 y 2018), plan que deberá ser revisado y ampliado para 2019.

Teniendo en cuenta que, en el ejercicio 2017 se han elaborado 19 nuevas cartas de servicios de la Generalitat, para culminar el plan de extensión de cartas de servicios 2017-2018, está previsto que en el ejercicio 2018, además de impulsar la aprobación y publicación de esas nuevas cartas, se revisen un total de 31 cartas de servicios.

10.3. Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI).

La implantación y utilización en la Administración Valenciana del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) está permitiendo agilizar de forma notable el intercambio de información con autoridades administrativas de todos los países de la UE, en particular y en nuestro ámbito, facilitando con ello la libre prestación de servicios por profesionales y empresas y el reconocimiento mutuo de cualificaciones, en aras a facilitar y hacer efectivo el derecho a la libre circulación de personas en la UE.

La coordinación autonómica del Sistema IMI, que dirige e impulsa su implantación y extensión en el ámbito de la Administración Pública Valenciana, responde a un mandato legal que, en el ámbito de la Generalitat, asigna esta competencia a la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios, competencia cuyas funciones ha venido desarrollando y sigue asumiendo, en la actualidad, la IGS. Su ejercicio se realiza a través de una herramienta específica (aplicación electrónica) que la Comisión Europea pone a disposición de las autoridades públicas de los Estados miembros de la UE, dirigida a facilitar la cooperación administrativa entre las autoridades competentes de dichos Estados o entre estas y la propia Comisión, en relación con distintos ámbitos vinculados al mercado interior. Permite una comunicación segura, rápida y efectiva a pesar de las barreras que suponen las distintas lenguas y las diferencias entre las estructuras administrativas de los Estados miembros.



El ámbito de actuación comprende toda la Administración pública valenciana, autonómica y local, que se vea afectada, en el ejercicio de sus competencias, por aquellos ámbitos legislativos que ya operan con este sistema en la actualidad o aquellos que la Comisión Europea decida incluir en el futuro.

En el momento actual, están dadas de alta en la aplicación, además de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios como unidad que ejerce la coordinación autonómica del sistema, un total de 38 autoridades competentes (29 en la Generalitat y 9 en el ámbito local) que cuentan, en conjunto, con 92 personas registradas.

10.4. Simplificación y mejora de procesos.

Esta actuación pretende revisar los procesos de subvenciones y quejas con el objetivo de mejorar su eficacia y la eficiencia en aras a la implantación de los expedientes electrónicos. Esta actuación se realiza en coordinación con el Servicio de Calidad, Simplificación Administrativa y Asistencia Técnica a la Inspección, como consecuencia de la participación activa de la IGS en la ejecución de algunas acciones o proyectos recogidos en las áreas funcionales de simplificación administrativa y excelencia en la gestión del Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, plan recientemente aprobado y cuya ejecución se proyecta hasta 2019.

En particular, la colaboración se refiere a la realización del análisis de los requerimientos funcionales específicos que permitan definir las soluciones tecnológicas que se van a utilizar en la gestión de los expedientes electrónicos de subvenciones y quejas.

10.5. Sistemas de reconocimiento.

En el capítulo IV del Decreto 41/2016 mencionado, se regulan los sistemas de reconocimiento que en materia de calidad se quieren implantar en la Comunidad Valenciana. En este capítulo se abordan, tal y como se detalla en el preámbulo del citado decreto, dos aspectos también primordiales de cualquier sistema de gestión de calidad, como son, las certificaciones o acreditaciones de calidad, destinadas a ofrecer un reconocimiento contrastado a un determinado nivel de excelencia o calidad alcanzado por una organización y la puesta en marcha de premios a la excelencia o mejores prácticas y, adicionalmente, otros instrumentos complementarios de reconocimiento, motivación o implicación en este caso de las personas que han participado de forma relevante en los procesos de mejora de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

En el apartado 3 de Actuaciones Normativas del Plan, ya se ha indicado como actuación a realizar, la Orden reguladora de los procesos de certificación y calidad, que con la posterior implantación y desarrollo del procedimiento de obtención y concesión de certificaciones se completará con la convocatoria, antes de la finalización del plan, de una primera edición de premios de calidad para el año 2020.



11 ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA

11.1 Diagnósticos Organizativos

Una de las funciones asignadas a la IGS, es la realización de análisis y diagnósticos de las organizaciones, tanto en su conjunto, desde una perspectiva global e integrada, como centradas en algunos de sus elementos concretos, analizando la idoneidad, racionalización y operatividad de los mismos, tanto en relación con la estructura administrativa como con los recursos y los procesos, procedimientos y sistemas de trabajo.

La existencia de quejas reiteradas en determinadas materias, así como la experiencia en atención de las denuncias evidencia que, en ocasiones, estos hechos se producen bien por falta de recursos humanos, o bien por ineficiencias o incapacidades de sus procesos y, en general, por problemas organizativos y de funcionamiento del centro directivo o de la unidad en que se desarrollan.

Adicionalmente, la decisión y conveniencia de realizar este tipo de análisis puede tener como origen, también, la petición realizada por algún órgano directivo de cualquier departamento del Consell, peticiones que se fundamentan en la existencia de esos mismos problemas antes señalados.

Actuar sobre esos centros directivos o unidades a través de realizar análisis organizativos, desde una perspectiva de apoyo a la gestión, permite hacer un diagnóstico de situación, evaluar su eficacia y eficiencia y, lo que es más importante, proponer recomendaciones dirigidas a mejorar su organización y funcionamiento.

En 2018, atendiendo la petición realizada por la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se realizará un análisis organizativo del centro de recepción de menores de Buñol, tal y como se ha comentado en el punto 6.12, dirigido a realizar una evaluación de su organización y funcionamiento, evaluación que se realizará bajo la dirección de la IGS y en la que participarán, además de la propia inspección de servicios sociales, la inspecciones sectoriales existentes en los ámbitos de sanidad y educación.

A lo largo de la vigencia de este plan se realizarán otros análisis organizativos o evaluaciones de eficacia y eficiencia atendiendo y dando respuesta a las posibles peticiones que se reciban y siempre que la disponibilidad de recursos y medios lo permitan.

12 INSTRUCCIÓN DE PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO

12.1 Instrucción de procedimientos disciplinarios.

La Ley 2/ 2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, al establecer las competencias sancionadoras en materia de



buen gobierno, en su artículo 38, dispone que en el ámbito de la Administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y entidades de derecho público, la instrucción de los correspondientes procedimientos sancionadores corresponderá al centro directivo que tenga atribuida la competencia de inspección general de los servicios.

En los mismos términos se expresa el Decreto 56/2016, del Consell, de 6 de mayo, por el que se aprueba el Código de Buen Gobierno de la Generalitat. Esta norma es la que determina las normas de conducta que son exigibles a quienes se establece en su ámbito de aplicación, que a efecto de este plan se circunscribe de manera general a los altos cargos y cargos directivos de la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Aunque en ejercicios anteriores no se ha ordenado la incoación de ningún expediente sancionador, hacemos constar esta actividad en el plan por si finalmente el órgano competente ordena la incoación de algún expediente, cuya instrucción correspondería a la IGS.



VII ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS DE APOYO

13. ATENCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA IGS

13.1. Plan de Acogida

13.2. Plan de Formación de la Inspección

14. TRAMITACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

14.1. Subvenciones y Convenios

14.2. Proyecto Hércules

14.3. Contratos

15. JORNADAS Y EVENTOS

15.1. Actividades de difusión de conocimiento y propuestas metodológicas para los análisis de riesgos en la lucha contra la corrupción

15.2. Jornada/encuentro de las inspecciones generales de servicios de las administraciones públicas españolas.



13 ATENCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA IGS.

Se plantea esta actuación en respuesta a la necesidad básica de impartir formación especializada a los inspectores de servicios y poder garantizar un adecuado desempeño de sus funciones. Durante los dos años del nuevo plan, esta necesidad se ve notablemente incrementada ante el aumento de recursos de inspectores de servicios, ya producido (en 2016 y 2017) y los que se prevé incorporar durante su ejecución.

Se persigue con ello diseñar un plan de acogida, integración y formación que, mediante la elaboración de un manual de acogida y la definición de un “itinerario formativo” permita la rápida integración de nuevo personal, no sólo inspector, ofreciéndole toda la información básica necesaria para el inicio de su actividad, tanto desde el punto de vista organizativo como normativo, y determine qué formación debe recibir cualquier inspector para desempeñar eficazmente su cometido.

El ámbito al que se dirige alcanza al personal inspector de servicios y al personal de apoyo a la inspección. También se tendrá en cuenta la figura del “inspector extraordinario”, para disponer de un manual “abreviado”.

13.1 Plan de Acogida.

El objetivo del plan de acogida es facilitar la incorporación de nuevo personal a la IGS, mediante la elaboración de un manual que incluya toda aquella información que dicho personal debe conocer para el desempeño de sus funciones.

Para la elaboración del Manual de Acogida se partirá del manual existente, cuya última versión se utilizó en las incorporaciones de personal inspector en 2017, para adecuar la información que contiene a la organización y a la normativa vigente en la actualidad.

El manual contendrá información relativa a la estructura organizativa de la inspección y su situación dentro del organigrama de la conselleria, las funciones asignadas y los tipos de actuaciones inspectoras así como sus procedimientos y protocolos de actuación específicos.

13.2 Plan de Formación de la Inspección.

Para la definición del plan de formación de la inspección, se elaborará un índice temático de todas aquellas materias que se consideren de interés, desde diversos puntos de vista (jurídico, económico-financiero, tecnológico, organizativo, etc.), y se revisarán los cursos existentes en el plan de formación del IVAP, elaborándose, en su caso, una propuesta de nuevos cursos a incorporar a dicho plan.



Con ello también se dará cumplimiento a lo dispuesto por la futura ley de inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, en la que se introduce la obligación de asistencia por parte del personal inspector a actividades formativas específicamente programadas con el fin de adquirir los conocimientos, habilidades o destrezas adecuados para el desempeño de las funciones propias.

Con independencia de que durante la ejecución del presente Plan de Actuación se concreten las áreas y materias sobre las que deberá incidirse para la consecución de los objetivos formativos de la IGS, resulta conveniente mencionar a título ejemplificativo la existencia de determinadas líneas formativas que pueden ser abordadas durante el actual periodo de planificación:

- Sobre los distintos tipos de responsabilidades del empleado público (disciplinaria, contable, penal).
- Protección de datos de carácter personal.
- Evaluación de riesgos.
- Régimen jurídico del Sector Público Instrumental.

14 TRAMITACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA .

14.1 Subvenciones y Convenios.

Incluimos en este epígrafe del plan las tareas relativas a la redacción y tramitación de convenios y subvenciones en concurrencia competitiva que conllevan un gasto contemplado en el presupuesto de 2018.

Esta actividad, que versa fundamentalmente sobre las diferentes áreas que envuelven a la lucha contra la corrupción, el fraude y las malas prácticas, es continuación de la iniciada durante el año 2017 y en ella se engloba un conjunto de tareas, complementarias a la actividad tradicional de la Inspección General de Servicios, motivada por el desarrollo de los trabajos previos a la implantación del sistema de alertas tempranas, que verá la luz en el año 2019. Este apartado contempla dos actuaciones diferenciadas:

14.1.1 Subvenciones en concurrencia competitiva.

Subvenciones destinadas a fomentar la participación de la sociedad civil a través de las entidades sin ánimo de lucro que se ocupan del conocimiento experto en la lucha contra la corrupción el fraude y las malas prácticas. El resultado esperado de esta asistencia fortalecerá las capacidades a través del conocimiento e intercambio de experiencias con otros entes y con otros órganos que mantengan una lucha activa contra la corrupción. La Inspección es quien realiza las tareas de redactado de la orden de bases, de tramitación previa a la publicación en el DOGV, de la concesión y seguimiento de las actividades subvencionadas, incluida la justificación del gasto.



14.1.2 Convenio con la Universidad Politécnica de Valencia (UPV)

Se suscribirá un convenio con la Universitat Politècnica de València, con quien se firmará el clausulado una vez concluida su redacción y tramitación económico-administrativa.

14.2 Proyecto Hércules

El programa europeo Hércules III concede ayuda financiera a las administraciones públicas de los Estados miembros que llevan a cabo actividades destinadas a la protección de los intereses financieros de la Unión Europea. Durante el ejercicio 2018-2019, la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, a través de la IGS, diseñará un proyecto contra la corrupción con el que solicitará una subvención enmarcada en este programa.

La ejecución de este proyecto está condicionado a la concesión de la cuantía subvencionada, con su desarrollo se pretende: reforzar la estrategia parlamentaria valenciana orientada a beneficiar e intensificar los intercambios de buenas prácticas y determinar las nuevas acciones pertinentes que deben adoptarse en el ámbito de la Unión; dar una mayor cobertura a las políticas europeas en materia de lucha contra el fraude entre la ciudadanía en general y entre los grupos de interés especializados para garantizar el buen uso de los recursos públicos, así como sensibilizar sobre la necesidad de implantar medidas eficaces que vayan más allá de la propia ética en la gestión de la administración.

14.3 Contratos

Entre las actuaciones de tramitación y gestión administrativa se prevé la formalización de dos contratos de servicios, tal y como se detalla en la ficha correspondiente del Anexo de este Plan. Por una parte, está previsto un contrato de apoyo a las dos actuaciones complementarias descritas en el apartado 10 "Actuaciones complementarias de modernización y mejora de la calidad" que reúne los trabajos necesarios para la validación de las autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios públicos propuestas por las diferentes consellerias – recogida en el apartado 10.1 de este plan- así como el "Sistema de gestión de cartas de servicios de la Generalitat" – actuación recogida en el apartado 10.2.- Se trata de un contrato plurianual que abarcará el período 2018-2019. El coste estimado es de 60.000 euros.

Por otra parte, se prevé la contratación de un servicio de apoyo para la elaboración de un plan quinquenal de despliegue e implantación del sistema de alertas, que incluirá, entre otras cosas, el análisis y diagnóstico de la situación del sistema, líneas de implantación futura, dirección a seguir en la colaboración con otras entidades y organismos para incorporar la mayor cantidad posible de conocimiento sobre factores de riesgo, tecnologías aplicables e indicadores de alerta. El coste estimado del contrato es de 18.000 euros.



15 JORNADAS Y EVENTOS

15.1 Actividades de difusión de conocimiento y propuestas metodológicas para los análisis de riesgos en la lucha contra la corrupción.

En colaboración con las entidades beneficiarias de la subvención descrita en el apartado 14 anterior, a lo largo del 2018 se diseñaran jornadas, congresos y otros eventos que permitan transferir el conocimiento acerca de la necesaria lucha contra la corrupción y difundir, en todos los ámbitos de la sociedad, la importancia que esta lucha adquiere y la necesaria dedicación de recursos que permitan materializar la labor.

Se prevén eventos para el primer y segundo semestre del año con temáticas relativas a: propuestas de mapas de riesgos aplicados a la administración, la figura del Compliance Officer, patrones fraudulentos, estudio y análisis de los procesos y microprocesos en la administración pública, indicadores que revelen conductas fraudulentas en todos los ámbitos de gestión pública, la dimensión ética de un sistema de alertas automatizado, propuestas de herramientas tecnológicas novedosas, casos prácticos en el ámbito público y privado de experiencias concretas en los que la vigilancia tecnológica y los sistemas automáticos de alertas hayan sido empleados para la prevención de la corrupción y su aplicabilidad a los procesos de gestión de la administración pública, entre otros temas.

El público objetivo está definido por todos los empleados públicos de la administración de la Generalitat que, o bien gestionan recursos económicos, o bien pertenecen a órganos de control, tanto internos como externos. Se implicará también a otros entes públicos y privados que, en su ámbito de actuación, desarrollen acciones que puedan contribuir a prevenir y luchar contra la corrupción, en concreto a personal de otras administraciones públicas interesadas en estos temas.

15.2 Jornada/encuentro de las inspecciones generales de servicios de las administraciones públicas españolas.

La ciudadanía exige hoy de los responsables de los poderes públicos y de todos cuantos estamos a su servicio, un comportamiento ético y ejemplar, honestidad y eficiencia en la gestión, demandas a las que hoy más que nunca y desde los órganos de control interno, también, debemos responder y tratar de satisfacer.

Junto a lo anterior, las nuevas tendencias impulsadas por la realidad económica y por una creciente demanda social de mayor transparencia y control, exigen de las Inspecciones Generales de Servicios - como departamentos de control interno de la Administración- las respuestas pertinentes frente a casos de posibles irregularidades, lo que motiva una necesidad de formación continua y capacitación de su personal.

Ha sido una apuesta decidida del Consell , asumida por el titular del departamento competente en materia de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación de quien depende esta competencia, potenciar a la IGS como máximo órgano de control administrativo interno que ha visto, en los dos primeros años de legislatura, triplicar su número de recursos, a la vez que ha reforzado su



papel, potenciando las acciones de control e inspección dirigidas a lograr un funcionamiento eficaz y eficiente de nuestra administración, prevenir y evitar malas prácticas administrativas y contribuir así a recuperar la confianza ciudadana perdida en las instituciones públicas y sus responsables.

Con base en lo anterior y con la finalidad última de compartir conocimiento, mejorar la formación y capacitación de los órganos de control interno, nos planteamos promover el desarrollo de unas jornadas de encuentro en nuestra Comunitat en el que participen todas las inspecciones generales de servicios de las administraciones públicas españolas. De manera específica se persigue propiciar la creación, a través de este primer encuentro, de un foro de intercambio y cooperación en la materia que tenga continuidad en el tiempo y que reflexione, en conjunto, sobre el desarrollo actual de las funciones y cometidos que desarrollan estos órganos de control y sobre los retos actuales y de futuro a los que deben y deberán enfrentarse.



VIII RECURSOS PREVISTOS, APROBACIÓN, DIFUSIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN

P
L
A
N

I
G
S

2
0
1
8
-
2
0
1
9

RECURSOS PREVISTOS

Para el desarrollo de las actuaciones contenidas en el plan, cuyo horizonte temporal es de dos años, la IGS contará con un total de 13 inspectores/as de servicios (9 ya existentes en la actualidad) y 2 jefas de unidad de apoyo administrativo. Adicionalmente contará con el soporte de una técnica del Servicio de Calidad, Simplificación Administrativa y asistencia Técnica a la inspección.

Del total de inspectores/as previsto, 4 serán de nueva incorporación, dos de ellos/as adscritos a las nuevas Direcciones Territoriales de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación que se pondrán en funcionamiento en Alicante y Castellón.

Teniendo en cuenta esta última circunstancia, es preciso advertir que la incorporación de los nuevos recursos implica y supone, necesariamente, realizar de forma adicional planes específicos de acogida al personal de nueva incorporación, al que hay que formar y tutelar en las primeras actuaciones inspectoras, de todo tipo, en las que intervengan. Todo ello, sin perjuicio de la formación específica que todo inspector/a debe recibir. Como consecuencia de ello, se ha previsto un apartado específico en este plan de atención y formación del personal de la IGS (Plan de Acogida y Formación) en el apartado de actuaciones relacionadas con procesos de apoyo (apartado VII.13).

Asimismo, en el ámbito de las actuaciones complementarias de mejora de la calidad y, en particular, del sistema de gestión de cartas de servicios y la práctica de evaluaciones de calidad, está prevista la formalización de un contrato con una empresa externa en relación con la ejecución de un plan de extensión de cartas de servicios que abarcaría hasta el ejercicio 2019 y el desarrollo, en ese mismo ejercicio, de una contrastación externa de las autoevaluaciones realizadas en el ejercicio anterior. El coste estimado de dicho contrato asciende a 60.000 euros, tal y como se refleja en la ficha 14.3 de este plan (Contratos).

Por otra parte, el **presupuesto del ejercicio 2018** prevé un gasto por transferencias corrientes por importe de 130.000 euros, cuyo desglose es el siguiente:

- Realización de un convenio con la Universidad Politécnica de Valencia para el desarrollo de algoritmos relacionados con la puesta en marcha de la aplicación informática del sistema de alertas preventivas (70.000 euros).
- Concesión de una subvención, mediante concurrencia competitiva, a entidades sin ánimo de lucro especializadas en prevención del fraude y mejora de la transparencia en la gestión pública (60.000 euros).



P L A N I G S 2 0 1 8 - 2 0 1 9	RECURSOS PREVISTOS
	<p>Las acciones a desarrollar para la tramitación y gestión administrativa de estas transferencias se recoge en un punto específico de este plan (14.1), dentro del apartado de actuaciones relacionadas con procesos de apoyo (apartado VII.14).</p> <p>El programa presupuestario 121.10 (Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios) de la Ley de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2018 recoge los recursos presupuestarios necesarios para la ejecución de este Plan. En las fichas de actuaciones que acompañan este Plan -recogidas en el Anexo- únicamente se recoge el coste económico de aquellas actuaciones que tienen una asignación individualizada en los capítulos II, IV y VII. En el resto de fichas en las que no se recoge un coste económico específico, las actuaciones son realizadas con medios propios de la IGS presupuestados en los capítulos I y II del programa antes citado.</p>
	APROBACIÓN Y DIFUSIÓN
	<p>En cumplimiento de la obligación recogida en el artículo 9 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat, este plan se aprobará mediante Resolución del Subsecretario de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación y de su contenido concreto (actuaciones a desarrollar, especialmente aquellas que en materia de inspección comporten la petición de información o la realización de visitas de inspección) se informará , en su caso y al inicio, a los departamentos y entidades afectadas, a través de sus Subsecretarías.</p> <p>Así mismo, se dará la máxima publicidad y difusión del plan a través del portal de transparencia de la Generalitat, dando respuesta así a la obligación derivada de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana (Artículo 9. 3.2.I).</p>
	EVALUACIÓN
	<p>Del despliegue y ejecución del plan, la propia IGS realizará un seguimiento periódico y continuo de su ejecución (tal y como se señala en los apartados 1.1 y 2.1 de este plan) elaborando y publicando informes anuales de resultados, en el que se detallará el grado de avance y cumplimiento de los proyectos y actuaciones contenidos en el mismo.</p>



IX	ANEXOS
ANEXO 1	FICHAS DEL PLAN <ul style="list-style-type: none">• PROCESOS ESTRATÉGICOS• PROCESOS OPERATIVOS• PROCESOS DE APOYO





Línea de Actuación		1. PLANIFICACIÓN DE LA IGS Y DEFINICIÓN FUNCIONAL DE SU SISTEMA DE GESTIÓN									
Proyecto/Actuación: 1.1. ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PLANES DE ACTUACIÓN DE LA IGS.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración y publicación del Plan de la IGS 2018-2019 						<ul style="list-style-type: none"> Plan elaborado y publicado en plazo. 					
<ul style="list-style-type: none"> Actualización del Plan fruto de su revisión anual 						<ul style="list-style-type: none"> Plan revisado y actualizado, en su caso, y publicado en plazo. 					
ACTIVIDAD/ES											
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar, a partir del correspondiente diagnóstico de situación, el Plan de actuación de la IGS 2018-2019 y darle difusión. Realizar un seguimiento periódico de la ejecución del plan y elaborar los correspondientes informes anuales de resultados. 											
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN					
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)											
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											
<ul style="list-style-type: none"> Fruto de la revisión y evaluación realizada al finalizar el primer año de ejecución de este plan (en el primer trimestre de 2019), se procederá a ajustar las previsiones que en su formulación se contienen para ese año, incrementando y/o modificando, en su caso, las actuaciones inicialmente programadas. (Actuación relacionada con la 2.1). 											



Línea de Actuación		1. PLANIFICACIÓN DE LA IGS Y DEFINICIÓN FUNCIONAL DE SU SISTEMA DE GESTIÓN										
Proyecto/Actuación: 1.2. DEFINICIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA IGS												
OBJETIVO/S					INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Definir los requerimientos funcionales que permitan desarrollar el sistema de gestión de los procedimientos administrativos competencia de la IGS. 					<ul style="list-style-type: none"> Documento del análisis funcional elaborado en plazo. 							
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un Manual de procedimientos que recoja, de manera ordenada y sistemática, la información fundamental de cada uno de los procedimientos administrativos o expedientes, que se van a generar en el sistema de gestión 					<ul style="list-style-type: none"> Manual de procedimiento elaborado en plazo. 							
ACTIVIDAD/ES												
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar el análisis funcional de los procesos y procedimientos administrativos competencia de la IGS, con la finalidad de definir los requerimientos necesarios para el desarrollo del sistema de gestión de expedientes y su inicio telemático. Elaborar el Manual de los procedimientos administrativos competencia de la IGS. 												
AÑO/S DE EJECUCIÓN					PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X			2019	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)												
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												



Línea de Actuación		2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS									
Proyecto/Actuación: 2.1. ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL INFORME ANUAL DE RESULTADOS DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE LA IGS											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar y publicar (en el primer trimestre de 2018) el informe final de resultados relativo a la ejecución del Plan de la IGS 2016-2017. 						<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto y publicado en el portal GVA-Oberta. 					
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar y publicar (en el primer trimestre de 2019) el informe anual de resultados relativo a la ejecución del Plan 2018-2019 tras su primer año de ejecución. 						<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto y publicado en el portal GVA-Oberta. 					
ACTIVIDAD/ES											
<ul style="list-style-type: none"> Control periódico de la ejecución del plan y cumplimentación de las correspondientes fichas de seguimiento resumen por el personal inspector responsable de cada una de las actuaciones. Elaboración de conclusiones sobre el grado de ejecución. Confección del informe en el que se exponen las conclusiones y la justificación, en su caso, de los diversos ritmos de ejecución de las actuaciones previstas y de las posibles reprogramaciones o actualizaciones. Publicación de los informes de evaluación de resultados (informes anuales). 											
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN					
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)											
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											



Línea de Actuación		2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS										
Proyecto/Actuación: 2.2. ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE FICHAS RESUMEN INDIVIDUALIZADAS DE LAS ACTUACIONES PRACTICADAS												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Publicación, en el plazo de un mes, de una ficha-resumen por cada actuación finalizada. 						<ul style="list-style-type: none"> Publicación de las fichas en el portal GVA-Oberta en el plazo establecido. 						
ACTIVIDAD/ES												
<ul style="list-style-type: none"> Confección de la ficha, según modelo normalizado, por el personal inspector responsable de la actuación a publicar. Revisión de su contenido por el equipo responsable de esta actuación. Registro de seguimiento. Mecanización para su publicación en el portal GVA-Oberta 												
AÑO/S DE EJECUCIÓN					PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)												
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												
<ul style="list-style-type: none"> Esta actuación, por su propia naturaleza, no tiene en conjunto un plazo de inicio y de fin. El compromiso adquirido en el Plan 2018-2019 es que la publicación de cada una de las fichas-resumen será efectiva en el plazo de un mes desde la finalización de la actuación. 												



Línea de Actuación		2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS									
Proyecto/Actuación: 2.3. ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA IGS											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración y publicación de la carta de servicios de la IGS. 						<ul style="list-style-type: none"> Carta de Servicios aprobada y publicada en DOGV en el plazo establecido. 					
ACTIVIDAD/ES											
<ul style="list-style-type: none"> Constitución del grupo de trabajo encargado de su elaboración. Elaboración de la Carta de Servicios. Tramitar su aprobación elaborando la correspondiente Resolución del Conseller. Tramitar la elaboración del tríptico utilizado para su difusión. Publicar la carta de servicios en el DOGV y en la aplicación corporativa del Sistema de Gestión de Cartas. 											
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN					
2018	X		2019			1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)											
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de la Carta de Servicios sujeta a la metodología aprobada y publicada para la GVA. Actuación relacionada con la actuación 10.2 relativa al Sistema de Gestión de Cartas de Servicios. 											



Línea de Actuación		2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS											
Proyecto/Actuación: 2.4. ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN EN RESPUESTA A PETICIONES DE LES CORTS Y ÓRGANOS SUPERIORES DE LA CONSELLERIA													
OBJETIVO/S					INDICADOR/ES								
<ul style="list-style-type: none"> Atender las peticiones de información solicitadas por les Corts, el Gabinete del conseller y la Secretaría General Administrativa. 					<ul style="list-style-type: none"> Respuestas remitidas en plazo. 								
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de informes y respuestas a solicitud de los diputados/as de les Corts , así como de solicitudes de documentación. Elaboración de la información requerida por otros departamentos de la conselleria (el Gabinete del conseller y la Secretaria General Administrativa). Seguimiento de la información remitida como consecuencia de las peticiones de información recibidas. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN					PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN								
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:		CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):								
EJERCICIO 2019: (Estimación)		CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):								
OBSERVACIONES													



Línea de Actuación		3. ACTUACIONES NORMATIVAS									
Proyecto/Actuación: 3.1. ANTEPROYECTO DE LEY DE INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y DEL SISTEMA DE ALERTAS PARA LA PREVENCIÓN DE MALAS PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT Y SU SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL											
OBJETIVO/S					INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Ultimar la redacción del texto tras su tramitación parlamentaria. 					<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del borrador final para publicación en el plazo establecido. 						
ACTIVIDAD/ES											
<ul style="list-style-type: none"> Análisis de las posibles enmiendas al texto durante su tramitación parlamentaria y adaptación del mismo, en su caso. Elaboración del texto final del anteproyecto. 											
AÑO/S DE EJECUCIÓN					PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN						
2018	X		2019		1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)											
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											
<ul style="list-style-type: none"> Actuación relacionada con el proyecto SALER (Línea de Actuación número 5). 											



Línea de Actuación		3. ACTUACIONES NORMATIVAS									
Proyecto/Actuación: 3.2. DECRETO DEL CONSELL DE DESARROLLO DE LA LEY DE INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y DEL SISTEMA DE ALERTAS PARA LA PREVENCIÓN DE MALAS PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT Y SU SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo reglamentario de la Ley cuyo contenido viene marcado por las propias remisiones de la misma a un desarrollo ulterior. 						<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del borrador final para publicación en el plazo establecido. 					
ACTIVIDAD/ES											
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de una relación de aspectos a regular. Estudio del alcance de la regulación. Elaboración de un borrador inicial. Cumplimiento de los trámites preceptivos de informes y audiencia. Elaboración del borrador final. 											
AÑO/S DE EJECUCIÓN					PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN						
2018			2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)											
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
EJERCICIO 2019 (Estimación):			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
OBSERVACIONES											
<ul style="list-style-type: none"> La elaboración del borrador final está supeditada a la finalización del trámite parlamentario de la ley a la que desarrolla. 											



Línea de Actuación		3. ACTUACIONES NORMATIVAS										
Proyecto/Actuación: 3.3. ORDEN REGULADORA DE LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN Y CALIDAD												
OBJETIVO/S					INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo reglamentario del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, conforme a lo previsto en su artículo 24 con el fin de concretar el procedimiento a seguir para obtener las certificaciones de calidad y los reconocimientos. 					<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del borrador final de Orden para su publicación en el plazo establecido. 							
ACTIVIDAD/ES												
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de una relación de aspectos a regular. Estudio del alcance de la regulación y legislación comparada. Elaboración de un borrador inicial. Cumplimento de los trámites preceptivos de informes y audiencia, en su caso. Elaboración del borrador final. 												
AÑO/S DE EJECUCIÓN					PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)												
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												
<ul style="list-style-type: none"> Orden a elaborar en desarrollo del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. 												



Línea de Actuación		3. ACTUACIONES NORMATIVAS											
Proyecto/Actuación: 3.4. ORDEN DE LA CONSELLERIA DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL, PARTICIPACIÓN Y COOPERACIÓN, POR LA QUE SE CONVOCAN PARA EL AÑO 2018 AYUDAS DESTINADAS A ENTIDADES SOCIALES PARA REALIZAR ACTIVIDADES DE CONOCIMIENTO Y PROPUESTAS METODOLÓGICAS PARA EL ANÁLISIS DE RIESGOS Y VULNERABILIDADES EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN PÚBLICA EN EL MARCO DE UN SISTEMA DE ALERTAS PREVENTIVO DE LA CORRUPCIÓN, EL FRAUDE Y LAS MALAS PRÁCTICAS													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Publicación de la convocatoria de ayudas para 2018 a partir de las bases aprobadas en 2017. 						<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del borrador final de Orden para su aprobación y publicación en el plazo establecido. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del texto conforme a las bases. Publicación de la convocatoria. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019			1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:				CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2019: (Estimación)				CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none"> Actuación relacionada con el proyecto SALER (Línea de Actuación número 5) y la actuación 14.1. 													



Línea de Actuación		3. ACTUACIONES NORMATIVAS											
Proyecto/Actuación: 3.5. ADAPTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL QUE REALIZA LA IGS EN EL EJERCICIO DE SUS COMPETENCIAS AL REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE 27 DE ABRIL DE 2016.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Análisis y adaptación de las actividades de tratamiento de datos de carácter personal a los requerimientos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016. 						<ul style="list-style-type: none"> Adaptación realizada en el plazo previsto. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Estudio y análisis de las bases de datos de la IGS y de los requerimientos que resulten de aplicación. Determinar las medidas a aplicar para garantizar un nivel de seguridad exigible. Coordinación con la unidad de la Conselleria encargada del registro de actividades de tratamiento, previsto en el artículo 30 del Reglamento (UE). 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019			1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													



Línea de Actuación		4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN.											
Proyecto/Actuación: 4.1. COORDINACIÓN CON LAS INSPECCIONES SECTORIALES (EN LOS ÁMBITOS SANITARIO, DE EDUCACIÓN Y DE SERVICIOS SOCIALES)													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Obtener de los respectivos órganos o unidades de control e inspección sectorial información correspondiente de sus planes de inspección y su grado de cumplimiento, todo ello en aras a evitar posibles duplicidades de las acciones de control planificadas, proponer la inclusión de actuaciones específicas en su caso o para abordar actuaciones conjuntas. Intercambiar y compartir conocimiento derivado del ejercicio de sus funciones y de su propia experiencia en el ámbito de la inspección y control. 						<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de coordinación (2 al año) celebradas en plazo. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Realizar dos reuniones al año de coordinación. Solicitar y remitir la correspondiente información. Compartir conocimiento e intercambiar, en su caso, técnicas y metodologías de trabajo. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019	X		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none"> Los órganos sectoriales de inspección existentes, en la actualidad y a los que hace referencia esta actuación, son los existentes en los ámbitos de Sanidad, Educación y Servicios Sociales. 													



Línea de Actuación		4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN.										
Proyecto/Actuación: 4.2. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON OTROS ÓRGANOS DE LA GENERALITAT												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Mantener contactos y colaboraciones con las Subsecretarías de todas las consellerías, en relación con el ejercicio de las funciones de inspección y, en materia de calidad, a través de la COSMIQ dependiente de la CITEC. 						<ul style="list-style-type: none"> Sin indicador. 						
<ul style="list-style-type: none"> Mantener contactos y colaboraciones con la Intervención General. 						<ul style="list-style-type: none"> Sin indicador. 						
<ul style="list-style-type: none"> Mantener contactos y colaboraciones con la DGTIC 						<ul style="list-style-type: none"> Sin indicador. 						
<ul style="list-style-type: none"> Mantener contactos y colaboraciones con INVASSAT. 						<ul style="list-style-type: none"> Sin indicador. 						
<ul style="list-style-type: none"> Mantener contactos y colaboraciones con la DG Función Pública. 						<ul style="list-style-type: none"> Sin indicador. 						
<ul style="list-style-type: none"> Colaborar con el IVAP y, en su caso, con otros órganos con competencias en formación, impartiendo cursos de formación relacionados con las competencias y funciones desarrolladas por la IGS y demostrando un alto nivel de calidad docente (valorada por los alumnos en las encuestas de satisfacción, con una puntuación media del profesorado igual o superior a 7 sobre 10). 						<ul style="list-style-type: none"> % de cursos impartidos sobre el total de cursos aprobados en el Plan del IVAP. Puntuación media global otorgada por los alumnos a los inspectores/as que participan como docentes en esos cursos. 						
<ul style="list-style-type: none"> Mantener contactos y colaboraciones con La Oficina de Apoyo al Consejo de Transparencia, y con la Oficina de Conflicto de Intereses. 						<ul style="list-style-type: none"> Sin indicador. 						
<ul style="list-style-type: none"> Mantener contactos y colaboraciones, en su caso, con el Síndic de Greuges y la Sindicatura de Comptes. 						<ul style="list-style-type: none"> Sin indicador. 						
ACTIVIDAD/ES												
<ul style="list-style-type: none"> Establecer y mantener contactos periódicos con órganos de la Generalitat con competencias de inspección y control y con otros que, de forma general, tengan competencias en asuntos o materias de nuestro interés.. Desarrollar acciones de colaboración y cooperación con dichos órganos con el alcance y concreción que, en cada caso, se determinen. 												
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN						
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)												
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												
<ul style="list-style-type: none"> Estas actuaciones, por su propia naturaleza y en tanto no estén normalizadas, no pueden concretarse de antemano por lo que no recogen, salvo las referidas a actividades docentes desarrolladas a través del IVAP, indicadores concretos, ni se establece para ellas plazo de inicio y de fin. 												



Línea de Actuación		4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN.										
Proyecto/Actuación: 4.3. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON LA AGENCIA DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE Y LA CORRUPCIÓN DE LA COMUNITAT VALENCIANA												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Generar un marco de colaboración específico entre la IGS y la Agencia citada. 						<ul style="list-style-type: none"> Confección de documento de coordinación (plan o programa conjunto, convenio o protocolo de colaboración). 						
ACTIVIDAD/ES												
<ul style="list-style-type: none"> Contactos previos para definir el alcance y contenido del documento de coordinación. Generación, en su caso de un grupo de trabajo conjunto. Confección de propuesta conjunta con la forma que se entienda más decuada, tramitación y aprobación del correspondiente instrumento de coordinación. 												
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN						
2018	X		2019			1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)												
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												



Línea de Actuación		4. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN.											
Proyecto/Actuación: 4.4. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN, EN EL ÁMBITO ESTATAL, CON LOS ÓRGANOS COMPETENTES EN MATERIA DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS Y CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Mantener contactos y establecer relaciones de colaboración y cooperación con la AGE y con otras AAPP en aquellas materias del interés y competencia de la IGS 						<ul style="list-style-type: none"> Sin indicador 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo con las directrices de coordinación que se impulsen, se establecerá la oportuna cooperación y colaboración en la forma en que se determine, tanto con la AGE como con el resto de AAPP. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019	X		1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													





Línea de Actuación		5. PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS. PROYECTO SALER.											
Proyecto/Actuación: 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Identificación de áreas y riesgos de malas prácticas o irregularidades administrativas. 						<ul style="list-style-type: none"> Inventario de riesgos por áreas definido en plazo. 							
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de "preguntas". 						<ul style="list-style-type: none"> Inventario de preguntas elaborado en plazo. 							
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del mapa de riesgos 						<ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgos elaborado en plazo. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Para cada una de las áreas de riesgo identificadas de forma preliminar, completar la definición de los riesgos con sus indicadores y valores objetivo Determinar las preguntas específicas que deben responderse para determinar si se dan las condiciones que dan un valor positivo cada indicador. Elaborar el mapa a partir de lo anterior, mapa que deberá ser revisado y actualizado periódicamente. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none"> Estas actividades se realizarán con recursos propios (IGS), con la colaboración de la comisión interdepartamental definida en la ley del sistema de alertas. 													



Línea de Actuación		5. PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS. PROYECTO SALER.										
Proyecto/Actuación: 5.2. DESARROLLO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Identificar fuentes de datos a partir de sistemas de información y bases de datos de la GVA y otras fuentes externas. 						<ul style="list-style-type: none"> Inventario de fuentes de datos elaborado en plazo. 						
<ul style="list-style-type: none"> Definir los requisitos funcionales del sistema automatizado de detección de posibles irregularidades y malas prácticas. 						<ul style="list-style-type: none"> Documentos de requerimientos funcionales (TOMREQ) elaborado en plazo. 						
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de una versión en "prueba" del sistema automatizado (aplicación). 						<ul style="list-style-type: none"> Versión de prueba operativa que permita visualizar alertas y hacer análisis de datos. 						
<ul style="list-style-type: none"> Implantación del sistema de detección de alertas. 						<ul style="list-style-type: none"> Versión en producción operativa en el plazo establecido. 						
ACTIVIDAD/ES												
<ul style="list-style-type: none"> Definición de requerimientos funcionales. Identificación de fuentes de información (bases de datos de aplicaciones internas y externas). Determinación de herramientas de desarrollo, y obtención de recursos de análisis y programación, tanto internos (DGTIC) como externos, a través de los contratos DESIG I (Lote 1) y DESIG II (Lote 5). Desarrollo de una versión de pruebas. Implantación del sistema de alertas. 												
AÑO/S DE EJECUCIÓN					PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)												
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros): A determinar						
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												
<ul style="list-style-type: none"> El coste se asumirá con cargo al presupuesto de la DGTIC, ya que se desarrollará con recursos de los contratos DESIG I (Lote1) y DESIG II (Lote 5). 												



Línea de Actuación		5.PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS. PROYECTO SALER.											
Proyecto/Actuación: 5.3. ESTRATEGIA DESPLIEGUE E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTAS													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Definición de una estrategia de despliegue e implantación del sistema de alertas que, mas allá del desarrollo de la propia aplicación informática, tenga en cuenta otros aspectos, tales como la innovación, la participación de la sociedad civil y la colaboración con otras entidades y organismos cuya finalidad sea la lucha contra el fraude y la corrupción. 						<ul style="list-style-type: none"> Documento de Estrategia de despliegue redactado en plazo. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la situación actual a partir de los pilotos realizados y del planteamiento de desarrollo del sistema de alertas, teniendo en cuenta los elementos que lo componen (repositorios de información, riesgos, indicadores, parametrización, codificación y procedimientos de actuación). Diagnóstico, incluyendo un análisis DAFO, estudios comparados sobre sistemas de alertas y sistemas anticorrupción en general, y un análisis del impacto en otros sistemas de información existentes en la Generalitat. Planificación de acciones de despliegue estratégica, presupuestos y calendarios. Extensión y redes de colaboración con otros organismos. Marco normativo y desarrollo reglamentario. Evaluación y seguimiento. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X			2019		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros): A determinar							
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none"> El desarrollo de esta actuación conllevará la contratación de un trabajo de consultoría para el proceso de despliegue e implantación del proyecto. El importe de coste estimado en el capítulo II se ha recogido en la ficha 14.3 (Contratos). 													



Línea de Actuación	6. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL: A) ACTUACIONES ORDINARIAS									
Proyecto/Actuación: 6.1. COMPROBAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE EVALUAR Y PUBLICAR PERIÓDICAMENTE EL GRADO DE EJECUCIÓN DE LOS PLANES Y PROGRAMAS										
OBJETIVO/S					INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> Comprobar el cumplimiento de la obligación de evaluar y publicar periódicamente el grado de cumplimiento de los planes y programas, por parte de los diferentes departamentos del Consell y su sector público dependiente, en el 100% de centros directivos seleccionados 					<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto. 					
ACTIVIDAD/ES										
<ul style="list-style-type: none"> Definir los criterios para seleccionar la muestra objeto de control y determinar los órganos y unidades cuyos planes y programas, aprobados por las distintas consellerias y/o sus entidades instrumentales, han sido seleccionados. Se priorizará aquellos planes y programas relacionados con materias que afecten más directamente a la ciudadanía. De aquellas organizaciones seleccionadas, evaluar el grado de cumplimiento de dichos planes en el tiempo previsto y los resultados a través de analizar los indicadores de medida y valoración utilizados. Realizar el informe correspondiente incorporando las conclusiones y recomendaciones necesarias. 										
AÑO/S DE EJECUCIÓN					PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN					
2018			2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)										
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):			
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):			
OBSERVACIONES										



Línea de Actuación	6. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL: A) ACTUACIONES ORDINARIAS									
Proyecto/Actuación: 6.2. SUBVENCIONES EN CONCURRENCIA COMPETITIVA.										
OBJETIVO/S					INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> Identificar las causas de los retrasos producidos en 2017 en la publicación de las órdenes de subvenciones y proponer mejoras dirigidas a corregir y evitar dichos retrasos 					<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto. 					
<ul style="list-style-type: none"> Comprobar el uso de las herramientas tecnológicas puestas a disposición de los gestores de subvenciones, que permiten el cumplimiento de la obligación de relacionarse telemáticamente con los sujetos que establece el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. 					<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto. 					
<ul style="list-style-type: none"> Constatar si se está realizando la comprobación de la realización de la actividad definida en los planes de control. 					<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto. 					
ACTIVIDAD/ES										
<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento del proceso de publicación de las órdenes de subvenciones y sus convocatorias para realizar un análisis de todo el proceso desde su publicación hasta la notificación de la concesión de ayudas (muestreo en todos los departamentos). Comprobar el uso de las herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión de las distintas subvenciones (se analizarán aquellas subvenciones que no utilicen la aplicación corporativa de gestión de subvenciones (SUGUS). Revisión de contenido de las órdenes de bases de las subvenciones de la Generalitat, actuación que se justifica en base a la previsión del artículo 165 j) de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones. 										
AÑO/S DE EJECUCIÓN					PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN					
2018			2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)										
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):			
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):			
OBSERVACIONES										



Línea de Actuación		6. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL: A) ACTUACIONES ORDINARIAS									
Proyecto/Actuación: 6.3. CONTRATACIÓN EN EL ÁMBITO DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> Verificar si la información que generan los entes del Sector Público Instrumental de la Generalitat en materia de contratación puede ser reutilizable en el sistema de alertas. Revisar sus procedimientos administrativos de gestión y comprobar el grado de implementación de las mejoras recomendadas por la IGS- 						<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto. 					
ACTIVIDAD/ES											
<ul style="list-style-type: none"> Presentación de la actuación a las entidades del Sector Público Instrumental de la Generalitat incluidas en el alcance de la actuación. Diseño de un cuestionario de evaluación de riesgos en materia de contratación, información estructurada y procedimiento de gestión de expedientes de contratación. Dicho cuestionario será remitido a las entidades para su cumplimentación. Análisis y validación de los cuestionarios recibidos por parte de la IGS. Elaboración de fichas individualizadas por entidades con el diagnóstico del estado de situación y su posterior traslado a las entidades. Elaboración del informe final de la actuación. 											
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN					
2018	X		2019		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)											
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											



Línea de Actuación	6. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL: A) ACTUACIONES ORDINARIAS											
Proyecto/Actuación: 6.4. ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL PATRIMONIO INMOBILIARIO DE LA GENERALITAT												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Conocer el inventario general de bienes y derechos de la GVA, analizar sus procedimientos de gestión y explotación, conocer la ocupación de bienes patrimoniales de la GVA por entidades del sector público instrumental y entidades privadas y comprobar la inexistencia de irregularidades en su valoración y posibles conflictos de intereses en las operaciones de compraventa u otras malas prácticas. 						<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto. 						
ACTIVIDAD/ES												
<ul style="list-style-type: none"> Solicitar a la DG de Patrimonio la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ✗ Contenido del Inventario General. ✗ Relación de concesiones administrativas y autorizaciones de uso privativo de los bienes públicos ✗ Relación de contratos vigentes de arrendamiento y explotación por terceros de inmuebles de naturaleza privada. ✗ Listado de los expedientes de adquisición y enajenación patrimonial de los últimos cinco años. Diseño y selección muestral. Investigación y análisis de la documentación de cada uno de los expedientes de la muestra. Emisión del informe de evaluación de los resultados. 												
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN						
2018			2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)												
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												



Línea de Actuación		6. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL: A) ACTUACIONES ORDINARIAS										
Proyecto/Actuación: 6.5. ANÁLISIS DE RIESGOS DE APARICIÓN DE IRREGULARIDADES O MALAS PRÁCTICAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL ÁMBITO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VALENCIANA.												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Detección de puntos críticos en la gestión de los procesos de selección de personal para su acceso a la función pública, considerando el número de puntos críticos detectados, así como la valoración de su riesgo desde el punto de vista de la incidencia en el resultado. 						<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto. 						
<ul style="list-style-type: none"> Proponer medidas preventivas para minimizar los riesgos detectados 						<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto. 						
ACTIVIDAD/ES												
<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la normativa reguladora en materia de selección de personal Análisis de un proceso de convocatoria de pruebas selectivas realizada por las consellerias de Sanidad Universal y Salud Pública, de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas (competentes en materia de personal sanitario, docente y de la función pública) no tanto desde una perspectiva concreta correctiva sino para obtener acciones preventivas de carácter general. Reuniones con las unidades gestoras responsables de los procedimientos Reuniones con miembros de tribunales calificadoros 												
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN						
2018	X		2019			1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)												
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												



Línea de Actuación		6. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL: A) ACTUACIONES ORDINARIAS									
Proyecto/Actuación: 6.6. ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCESIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE AUTORIZACIONES DE COMPATIBILIDAD PARA EL EJERCICIO DE ACTIVIDADES PRIVADAS EN EL ÁMBITO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> Analizar los procedimientos de autorización seguimiento y control en materia de incompatibilidades en el ámbito de la función pública y respecto del personal mencionado en el artículo 92.3.c) y d) de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana 						<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto. 					
ACTIVIDAD/ES											
<ul style="list-style-type: none"> Notificar a los órganos competentes para la autorización de las compatibilidades la actuación y obtener de los mismos información estadística previa sobre las actividades privadas autorizadas, por sector, tipología de personal, por tipo de actividades autorizadas, etc.. Seleccionar de entre los datos globales obtenidos aquellos ámbitos o áreas que se consideren más relevantes o con mayor incidencia con respecto al ejercicio de actividades privadas, atendiendo a los criterios que se consideren más relevantes a la vista de los datos estadísticos obtenidos. Realizar un muestreo para seleccionar expedientes concretos de las áreas más relevantes y obtener la documentación asociada a los mismos. Visita a los órganos competentes para identificar con más detalle los controles actualmente implementados y los datos disponibles para el ejercicio de los mismos. Análisis de los datos obtenidos y emisión de informe de conclusiones y recomendaciones. 											
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN					
2018	X		2019		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM. X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)											
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											



Línea de Actuación		6. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL: A) ACTUACIONES ORDINARIAS										
Proyecto/Actuación: 6.7. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE RESPUESTA A CUALQUIER SOLICITUD.												
OBJETIVO/S					INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Comprobar si en las solicitudes presentadas en la administración de la Generalitat, objeto de estudio, se ha dictado la resolución correspondiente y se ha notificado a la persona/s interesada/s. 					<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto. 							
ACTIVIDAD/ES												
<ul style="list-style-type: none"> Definir los criterios para seleccionar la muestra objeto de control. Determinar los procedimientos objeto de evaluación, así como la metodología de aplicación. Se priorizará aquellos procedimientos relacionados con materias que tengan un impacto directo en la ciudadanía. Revisar los expedientes determinados en el muestreo y comprobar si se han resuelto de forma expresa y se han notificado debidamente. Realizar el informe correspondiente incorporando las conclusiones y recomendaciones necesarias. 												
AÑO/S DE EJECUCIÓN					PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018			2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)												
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2019: (Estimación)							IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES												



Línea de Actuación	6. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL: A) ACTUACIONES ORDINARIAS									
Proyecto/Actuación: 6.8. CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA										
OBJETIVO/S					INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> Realización de un proceso de autoevaluación por parte de las consellerias que permita determinar el grado de implantación actual de la administración electrónica en cada una de ellas. 					<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto. 					
ACTIVIDAD/ES										
<ul style="list-style-type: none"> Diseño del cuestionario de autoevaluación y de las instrucciones para su cumplimentación. Presentación de la actuación a cada una de las consellerias y entrega de los cuestionarios para la realización del proceso de autoevaluación. Análisis de los resultados del proceso de autoevaluación Elaboración del informe final de resultados. 										
AÑO/S DE EJECUCIÓN					PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN					
2018			2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)										
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):			
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):			
OBSERVACIONES										



Línea de Actuación	6. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL: A) ACTUACIONES ORDINARIAS											
Proyecto/Actuación: 6.9. REVISIÓN DEL EJERCICIO DE POTESTADES DISCRECIONALES EN LA APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS A INSTANCIA DE PARTE.												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Análisis e identificación de riesgos de irregularidades o malas prácticas en la aplicación de procedimientos administrativos que impliquen el ejercicio de potestades discrecionales. 						<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto. 						
ACTIVIDAD/ES												
<ul style="list-style-type: none"> Obtención de información previa de procedimientos y trámites comprendidos dentro del ámbito de la actuación (incluidas declaraciones responsables) del Gestor Único de Contenidos (GUC). Clasificación y catalogación de los mismos. Selección de una muestra de procedimientos que contengan trámites con mayor componente discrecional utilizando los criterios de relevancia que finalmente se determinen. Notificaciones a los departamentos elegidos a los efectos de obtener información preliminar sobre tramitación concreta llevada a cabo. Selección de expedientes concretos, obtención de los mismos y realización de análisis preliminares. En su caso realización de entrevistas específicas con los responsables de la gestión analizada. Análisis de datos obtenidos, generación informe de conclusiones y recomendaciones. 												
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN						
2018			2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)												
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												



Línea de Actuación		6. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL: A) ACTUACIONES ORDINARIAS									
Proyecto/Actuación: 6.10. EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES EXISTENTES EN LA GENERALITAT EN RELACIÓN A LA VERACIDAD DE LOS DATOS APORTADOS A TRAVÉS DE LAS DECLARACIONES RESPONSABLES Y COMUNICACIONES PREVIAS.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar mediante un muestreo la eficacia de los controles efectuados en relación a la veracidad de los datos en declaraciones responsables y comunicaciones previas utilizadas en procedimientos de la GVA. 						<ul style="list-style-type: none"> • Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto. 					
ACTIVIDAD/ES											
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener información (GUC) de los procedimientos en los que se recurre a la utilización de comunicaciones previas y declaraciones responsables. • Generar muestra para su análisis entre la población identificada clasificando los procedimientos por los criterios de relevancia que se establezcan. • Obtención de documentación concreta y realización de entrevistas con los responsables de la tramitación (y control) de los procedimientos seleccionados. • Emisión de informe de conclusiones y recomendaciones. 											
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN					
2018			2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)											
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											



Línea de Actuación		6. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL: A) ACTUACIONES ORDINARIAS									
Proyecto/Actuación: 6.11. EVALUACIÓN DEL GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL DE LA GENERALITAT.											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el grado de cumplimiento, por parte de las Entidades del sector público instrumental derivadas, de las recomendaciones y propuestas dadas por la figura del auditor interno. 						<ul style="list-style-type: none"> Informe de la actuación elaborado en el plazo previsto. 					
ACTIVIDAD/ES											
<ul style="list-style-type: none"> Planificación de la actuación y confección del programa de trabajo. Obtención de información y, en su caso, realización de visitas a una muestra de entidades de la Generalitat que deban disponer de dicha figura y comprobación de la documentación necesaria. Emisión de informe de conclusiones y recomendaciones de la actuación. 											
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN					
2018	X		2019		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM. X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)											
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											



Línea de Actuación		6. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL: B) ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS											
Proyecto/Actuación: 6.12 ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de acciones de inspección y control de carácter extraordinario (que por su propia naturaleza y carácter sobrenvenido no se pueden prever ni cuantificar de antemano). 						<ul style="list-style-type: none"> Informes de las actuaciones elaborados en los plazos previstos. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Realizar las correspondientes acciones de investigación que permitan atender los encargos de inspección y control recibidos por orden superior y elaborar los correspondientes informes. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													



Línea de Actuación		7. SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES ANTERIORES											
Proyecto/Actuación: 7.1. EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DERIVADAS DE INFORMES ANTERIORES DE LA IGS (DERIVADOS DE DENUNCIAS O ACTUACIONES ORDINARIAS DE CONTROL E INSPECCIÓN)													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Conocer el nivel de implementación de las recomendaciones efectuadas en anteriores actuaciones de investigación incluyendo, en su caso, un análisis de los motivos que hayan dificultado o impedido su adopción. 						<ul style="list-style-type: none"> Emisión de informes de seguimiento de las distintas actuaciones. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Recabar información de los departamentos incluidos en los correspondientes seguimientos objeto de esta actuación. Análisis de la información obtenida sobre el grado de implementación de las medidas adoptadas como consecuencia de los informes emitidos previamente y, en su caso, de las razones que han impedido o dificultado su efectiva aplicación. Elaboración del informe correspondiente. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													



Línea de Actuación		8. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS (INCLUIDAS LAS DENUNCIAS POR ACOSO LABORAL)											
Proyecto/Actuación: 8. 1. TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Atender y tramitar el 100% de las denuncias presentadas, por irregularidades o infracciones a la legalidad que, en su caso, se hayan producido, por órganos de la administración de la GV y su sector público instrumental. 						<ul style="list-style-type: none"> % de denuncias presentadas y resueltas 							
<ul style="list-style-type: none"> Atender i tramitar el 100% de las denuncias presentadas por acoso laboral (acoso moral o mobbing, acoso sexual y/o por razón de sexo) de conformidad con el Protocolo de Prevención y Actuación ante el Acoso Laboral en la Administración de la Generalitat. 						<ul style="list-style-type: none"> % de denuncias presentadas y resueltas 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Investigación de los hechos objeto de la denuncia. Elaboración del informe que incluirá una valoración de los hechos y un apartado específico de conclusiones y recomendaciones. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesitan asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2019: (Estimació)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none"> En la tramitación de las denuncias se aplicará el protocolo de actuación aprobado. 													



Línea de Actuación		9. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS DE SEGUNDA INSTANCIA											
Proyecto/Actuación: 9. 1. TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE SEGUNDA INSTANCIA													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Atender y tramitar, en plazo, el 100% de las quejas de segunda instancia presentadas ante la IGS, por falta de respuesta a las quejas iniciales planteadas ante órganos de la GV y su sector público instrumental. 						<ul style="list-style-type: none"> % quejas presentadas y resueltas en plazo. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Acusar recibo de la queja presentada ante la IGS Trasladar la queja al órgano competente Seguimiento puntual de la contestación a la queja inicial Contestación a la persona interesada 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019	X		1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													



Línea de Actuación		10. ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD											
Proyecto/Actuación: 10.1. AUTOEVALUACIONES Y EVALUACIONES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Coordinar la práctica de autoevaluaciones a realizar por las unidades administrativas propuestas por las distintas consellerías (en ejecución del Plan aprobado por la CITEC) 						<ul style="list-style-type: none"> % de autoevaluaciones realizadas sobre las previstas. 							
<ul style="list-style-type: none"> Realizar evaluaciones de calidad a partir de las autoevaluaciones realizadas. 						<ul style="list-style-type: none"> % de evaluaciones realizadas sobre las previstas. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Sesión formativa para cada una de las unidades administrativas que realicen la autoevaluación de calidad. Coordinación y soporte a las unidades administrativas en el proceso de autoevaluación. Sesión final de presentación del resultado del proceso de autoevaluación. Dirigir y/o coordinar el trabajo de contrastación externa que permita evaluar la calidad de las organizaciones autoevaluadas. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019	X		1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros): (*)							
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none"> (*): Dado que se prevé un contrato único de apoyo a actuaciones complementarias de mejora de la calidad, el importe de coste estimado en el capítulo II se ha recogido en la ficha 14.3 (Contratos). 													



Actuación		10. ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD									
Proyecto/Actuación: 10.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS.											
OBJETIVO/S					INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Finalizar la ejecución del Plan de extensión de cartas 2017-2018. 					<ul style="list-style-type: none"> % de Cartas elaboradas sobre las previstas en el plan. 						
<ul style="list-style-type: none"> Revisar y actualizar el mapa de Cartas de servicios actual. 					<ul style="list-style-type: none"> Nuevo mapa revisado en plazo. 						
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un nuevo plan de extensión y/o revisión de cartas para 2019 en base al mapa actualizado. 					<ul style="list-style-type: none"> Plan de extensión 2019 elaborado en plazo. 						
<ul style="list-style-type: none"> Ejecución del plan para el año 2019. 					<ul style="list-style-type: none"> % de Cartas elaboradas sobre las previstas en el plan. 						
ACTIVIDAD/ES											
<ul style="list-style-type: none"> Se impulsará, en 2018, la aprobación y publicación de las nuevas cartas de servicios elaboradas y/o revisadas en en 2017. Se procederá, a lo largo de 2018, a completar la actualización de todas las cartas de servicios cuya revisión estaba prevista en ejecución del Plan 2017-2018. Se revisará y actualizará, en el último trimestre del año, el Mapa de Cartas de Servicios vigente. En base al nuevo Mapa, se elaborará un nuevo plan de extensión y/o revisión de cartas para el año 2019. Se propondrá y obtendrá de la CITEC la aprobación del nuevo Mapa y del Plan de extensión para 2019. Realización y/o revisión, durante el año 2019, de las cartas de servicios incluidas en esa nueva extensión. 											
AÑO/S DE EJECUCIÓN					PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN						
2018	X		2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)											
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros): (*)				
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
OBSERVACIONES											
<ul style="list-style-type: none"> (*): Dado que se prevé un contrato único de apoyo a actuaciones complementarias de mejora de la calidad, el importe de coste estimado en el capítulo II se ha recogido en la ficha 14.3 (Contratos). 											



Línea de Actuación		10. ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD											
Proyecto/Actuación: 10.3. SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL MERCADO INTERIOR EUROPEO (IMI).													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Asegurar la coordinación del sistema y su eficaz funcionamiento. 						<ul style="list-style-type: none"> % de solicitudes atendidas y resueltas. 							
<ul style="list-style-type: none"> Gestionar el registro de autoridades competentes y de personas usuarias del sistema. 						<ul style="list-style-type: none"> % de autoridades y personas usuarias registradas y dadas de alta en el sistema. 							
<ul style="list-style-type: none"> Organizar e impartir cursos de formación en el manejo y actualización del Sistema IMI. 						<ul style="list-style-type: none"> % de usuarios/as formados/as en el manejo de la aplicación informática de soporte a IMI en el año. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar tareas de coordinación sobre todas las autoridades registradas en nuestro ámbito ejerciendo labores de asesoría y apoyo técnico. Identificar y registrar, en su caso, nuevas autoridades y garantizar una actualización permanente de los datos registrados en el sistema para todas las autoridades dadas de alta. Mantener usuarios/as activos/as en todas las autoridades registradas y monitorizar de forma continua las solicitudes en las que intervengan autoridades coordinadas por nosotros: control de su actividad, vigilancia y supervisión de casos pendientes (interviniendo y contactando, en su caso, con la coordinación nacional y con coordinadores de otros Estados miembros) y transferencia de las solicitudes IMI recibidas a la autoridad competente. Desarrollar acciones formativas (en el manejo y actualización del Sistema IMI) individualizadas (para nuevos/as usuarios/as) y otras acciones regladas (cursos), a través del IVAP en su caso, complementarias de los cursos organizados y ofrecidos por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y por la Coordinación Nacional del sistema. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													



Línea de Actuación		10. ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD											
Proyecto/Actuación: 10.4. SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS													
OBJETIVO/S				INDICADOR/ES									
<ul style="list-style-type: none"> Revisar, simplificar y mejorar los procesos de subvenciones en aras a implantar su tramitación electrónica. 				<ul style="list-style-type: none"> Informe de revisión y mejora elaborado en plazo. Guía de implantación de expedientes de subvenciones elaborada en plazo. 									
<ul style="list-style-type: none"> Revisar, simplificar y mejorar los procesos de atención a quejas, sugerencias y agradecimientos integrando, en la nueva aplicación corporativa, los diferentes ámbitos de calidad, simplificación, atención a la ciudadanía y la gestión adecuada de las quejas de segunda instancia. 				<ul style="list-style-type: none"> Informe de revisión y mejora elaborado en plazo. Manuales de procedimientos de atención a las quejas, sugerencias y agradecimientos y a las quejas de segunda instancia elaborados en plazo. 									
<ul style="list-style-type: none"> Realizar el análisis funcional para la definición de los nuevos trámites telemáticos asociados a los anteriores procedimientos. 				<ul style="list-style-type: none"> Análisis funcional elaborado en plazo. 									
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Realizar el análisis funcional de la nueva aplicación corporativa de subvenciones y de quejas Crear el trámite telemático adaptado a las nuevas Leyes 39/2015 y 40/2015. Incorporar en la aplicación de gestión de subvenciones el enlace a la notificación electrónica de acuerdo con el esquema nacional de interoperabilidad. Incorporar todos los requerimientos que establece la NTI del documento electrónico. Interconectar con otras aplicaciones (portafirmas, ...). Diseñar una guía de implantación de expedientes de subvenciones que indique las tareas a realizar. Elaborar los manuales de procedimiento de las quejas administrativas y de las quejas de segunda instancia. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN				PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN									
2018	X			2019		1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													



Línea de Actuación		10. ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD										
Proyecto/Actuación: 10.5. SISTEMAS DE RECONOCIMIENTO.												
OBJETIVO/S				INDICADOR/ES								
<ul style="list-style-type: none"> Implantación de un sistema de acreditación y certificación de la calidad en el ejercicio 2019 				<ul style="list-style-type: none"> Sistema aprobado e implantado en plazo. 								
<ul style="list-style-type: none"> Realización, en el ejercicio 2019, de una convocatoria de premios a la excelencia o mejores prácticas, cuya primera edición se celebraría en el 2020. 				<ul style="list-style-type: none"> Convocatoria de premios para 2020 publicada en plazo. 								
<ul style="list-style-type: none"> Impulsar la implantación, por parte de los órganos competentes en materia de función pública, de medidas concretas dirigidas a reconocer la participación de las personas en equipos o grupos que desarrollen actividades específicas que contribuyan a la mejora de la calidad de los servicios públicos prestados a la ciudadanía. 				<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de reconocimientos elaborada en plazo. 								
ACTIVIDAD/ES												
<ul style="list-style-type: none"> Tras la realización de las correspondientes evaluaciones de calidad, requerimiento de la solicitudes de reconocimiento que, en su caso, los departamentos evaluados consideren. Evaluación de las solicitudes de acreditación y certificación. Puesta en marcha, a través de la correspondiente convocatoria para 2020, de premios a la excelencia y a las mejores prácticas en la Generalitat. Impulsar la implantación, por parte de los órganos competentes en materia de función pública, de medidas concretas dirigidas a reconocer la participación de las personas en equipos o grupos que desarrollen actividades específicas y contribuyan a la mejora de la calidad de los servicios públicos prestados a la ciudadanía. 												
AÑO/S DE EJECUCIÓN					PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018			2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)												
EJERCICIO 2018:		CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2019: (Estimación)		CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES												



Línea de Actuación		11. ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA											
Proyecto/Actuación: 11.1 DIAGNÓSTICOS ORGANIZATIVOS													
OBJETIVO/S				INDICADOR/ES									
<ul style="list-style-type: none"> Realizar un análisis organizativo en el centro de recepción de menores (Buñol) en colaboración con las tres inspecciones sectoriales. 				<ul style="list-style-type: none"> Análisis organizativo elaborado en plazo. 									
<ul style="list-style-type: none"> Realizar, en su caso, otros análisis organizativos o evaluaciones de eficacia y eficiencia atendiendo a posibles peticiones que se formulen durante la vigencia del plan (2018-2019). 				<ul style="list-style-type: none"> Análisis organizativos elaborados en plazo. 									
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Diseño y programación del análisis organizativo a realizar en el centro de recepción de menores de Buñol con la participación de las inspecciones sectoriales de servicios sociales, sanidad y educación. Solicitud a los órganos sectoriales de inspección para que designen un inspector que participe en la realización del análisis anterior. Realización de los trabajos que permitan obtener un diagnóstico de la organización y funcionamiento del citado centro y emisión del informe correspondiente, que incorporará un apartado específico de conclusiones y recomendaciones de mejora. Atender otras posibles peticiones recibidas para realizar análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia de órganos de la Administración de la Generalitat. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none"> El Análisis organizativo del centro de menores de Buñol es una actuación relacionada con la 4.1. 													



Línea de Actuación		12. INSTRUCCIÓN DE PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO											
Proyecto/Actuación: 12.1. INSTRUCCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Instruir los correspondientes procedimientos sancionadores ordenados. 						<ul style="list-style-type: none"> % de expedientes instruidos sobre el total de procedimientos incoados. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Definir un protocolo a seguir para la instrucción de estos procedimientos . Instruir los procedimientos que se ordenen. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													





Línea de Actuación		13. ATENCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA IGS											
Proyecto/Actuación: 13.1. PLAN DE ACOGIDA													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Integrar de forma efectiva y ágil al nuevo personal que se incorpore a la IGS a través de elaborar y aplicar un nuevo manual de acogida. 						<ul style="list-style-type: none"> Manual elaborado en plazo. 							
<ul style="list-style-type: none"> Planificación de itinerario formativo en los inspectores de nueva incorporación 						<ul style="list-style-type: none"> Realización de los cursos incluidos en la planificación aprobada. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Estudio y revisión del manual vigente, y de otros manuales de acogida similares de otras administraciones. Elaboración y aplicación, en su caso, del nuevo manual de acogida. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X			2019		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:				CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
EJERCICIO 2019: (Estimación)				CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES													



Línea de Actuación		13. ATENCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA IGS												
Proyecto/Actuación: 13.2. PLAN DE FORMACIÓN DE LA INSPECCIÓN														
OBJETIVO/S				INDICADOR/ES										
<ul style="list-style-type: none"> Formación especializada para el personal que vaya a desempeñar funciones de inspector/a y para el que desarrolle tareas de apoyo técnico y administrativo a la IGS. 				<ul style="list-style-type: none"> % de cursos realizados sobre los previstos. 										
ACTIVIDAD/ES														
<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la formación actual, e identificación de los cursos del IVAP que puedan ser incorporados al plan. Propuesta de nuevos cursos o contenidos a desarrollar, en su caso, a través de los respectivos planes de formación continua y continuada del IVAP. Elaboración de un plan de formación específico para todo el personal de la IGS. 														
AÑO/S DE EJECUCIÓN				PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN										
2018	X			2019			1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)														
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES														



Línea de Actuación		14. TRAMITACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA											
Proyecto/Actuación: 14.1. SUBVENCIONES Y CONVENIOS.													
14.1.1.SUBVENCIONES EN CONCURRENCIA COMPETITIVA													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar, a través de la concesión de subvenciones, la participación de la sociedad civil en la lucha contra la corrupción. 						<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de la subvención en el plazo previsto y con los requerimientos establecidos. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de la Orden de bases y convocatoria para el ejercicio 2018, incorporando en el aplicativo corporativo (SUGUS) las modificaciones necesarias para adaptarlo a la nueva orden de bases. Impulso y seguimiento de las actividades relacionadas con la gestión contable de la orden de subvención, recepción de solicitudes y proyectos. Constitución de la comisión de valoración. Resolución de concesión, manteniendo reuniones con los beneficiarios para impulsar, desde sus proyectos, trabajos colaborativos. Dirigir la coordinación y supervisión de la ejecución de los proyectos, así como la recepción y posterior revisión de la cuenta justificativa presentada por los beneficiarios. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X			2019		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:				CAPÍTULO/S: IV				IMPORTE/S (En euros): 60.000					
EJERCICIO 2019: (Estimación)				CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES													



Línea de Actuación		14. TRAMITACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA										
Proyecto/Actuación: 14.1. SUBVENCIONES Y CONVENIOS. 14.1.2. CONVENIO CON LA UPV												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Identificar y analizar las fuentes de información disponibles que puedan ser de utilidad para el sistema de alertas preventivas y dar respuesta a los posibles riesgos identificados a través de los algoritmos diseñados para ese sistema. 						<ul style="list-style-type: none"> Ejecución del convenio en el plazo previsto y con los requerimientos establecidos. 						
ACTIVIDAD/ES												
<ul style="list-style-type: none"> Redacción del convenio con la UPV. Seguimiento técnico, administrativo y presupuestario del convenio con la UPV desde su firma hasta la presentación de la cuenta justificativa. 												
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN						
2018	X			2019		1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)												
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S: IV			IMPORTE/S (En euros): 70.000						
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):						
OBSERVACIONES												



Línea de Actuación		14. TRAMITACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
Proyecto/Actuación: 14.2. PROYECTO HÉRCULES											
OBJETIVO/S					INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> Solicitar una subvención de la UE para intensificar el conocimiento y la lucha efectiva contra el fraude, la corrupción y las malas prácticas en la administración pública y que nos permita, además, el intercambio de experiencias con órganos internacionales especialistas en dichas prácticas. 					<ul style="list-style-type: none"> Diseño del proyecto y presentación de la solicitud en plazo. 						
ACTIVIDAD/ES											
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del proyecto, estableciendo objetivos generales, específicos y operativos, redacción, diseño de actividades y propuesta de eventos. Elaboración del presupuesto asociado al proyecto cuyo coste será parcialmente financiado por la UE. Tramitación administrativa y presentación del mismo ante la UE. Seguimiento y ejecución del proyecto y gestión de la contratación pública que pueda derivarse del mismo. 											
AÑO/S DE EJECUCIÓN					PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN						
2018	X				2019						
						1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.	4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)											
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:II				IMPORTE/S (En euros): 16.000				
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:				IMPORTE/S (En euros):				
OBSERVACIONES											
<ul style="list-style-type: none"> El coste económico está condicionado a la efectiva concesión de la subvención de la UE que lleva asociados unos ingresos corrientes de 64.000 euros de capítulo II en el programa presupuestario 121.10 (Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios). 											



Línea de Actuación		14. TRAMITACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA											
Proyecto/Actuación: 14.3. CONTRATOS													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Formalización de un contrato de servicios para el apoyo de los proyectos derivados de la elaboración y revisión de cartas de servicios de la Generalitat, así como la validación de las autoevaluaciones de calidad de los servicios públicos que se realicen. 						<ul style="list-style-type: none"> Ejecución del contrato en el plazo previsto y con los requerimientos establecidos. 							
<ul style="list-style-type: none"> Formalización de un contrato de servicios para la definición de la estrategia de despliegue, implementación y desarrollo de redes colaborativas del sistema de alertas. 						<ul style="list-style-type: none"> Ejecución del contrato en el plazo previsto y con los requerimientos establecidos. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de la documentación técnica asociada a los contratos previstos. Tramitación de contratos. Seguimiento técnico, administrativo y presupuestario de los contratos desde su firma hasta la conformidad de las facturas. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019			1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018: X			CAPÍTULO/S: II			IMPORTE/S (En euros): 78.000							
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none"> Incluye contratos relacionados con la actuación recogida en el punto 5.3 (Estrategia de despliegue e implantación del Sistema de Alertas) y con las actuaciones señaladas en los puntos 10.1 y 10.2 (autoevaluaciones y evaluaciones de calidad y sistema de gestión de cartas de servicios). 													



Línea de Actuación		15 . JORNADAS Y EVENTOS											
Proyecto/Actuación: 15.1 .ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DE CONOCIMIENTO Y PROPUESTAS METODOLÓGICAS PARA LOS ANÁLISIS DE RIESGOS EN LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizar a los empleados públicos y a la sociedad civil de la importancia de la acción preventiva como elemento clave contra la corrupción y sobre la necesidad de implantar medidas preventivas eficaces en la gestión de la administración. 						<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de las actividades realizadas sobre las previstas. 							
ACTIVIDAD/ES													
<ul style="list-style-type: none"> Impulsar u supervisar la realización de dos jornadas (inicialmente previstas para los meses de junio-julio y octubre-noviembre de 2018). Propuesta de ciclo de conferencias sobre la lucha contra el fraude y la protección de los intereses financieros de la Unión Europea así como su aplicación práctica tanto desde el ámbito de la sociedad civil como de los gestores de los fondos públicos. 													
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN							
2018	X		2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)													
EJERCICIO 2018:			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):							
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none"> Las jornadas o congresos surgen de la convocatoria de subvenciones recogidas en los puntos 14.1.1 (Subvención en concurrencia competitiva) y 14.2 (Proyecto Hércules). 													



Línea de Actuación		15. JORNADAS Y EVENTOS									
Proyecto/Actuación: 15.2. JORNADA/ENCUENTRO DE LAS INSPECCIONES GENERALES DE SERVICIOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ESPAÑOLAS											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> Organizar y celebrar un encuentro con todas las inspecciones generales de servicios de las administraciones públicas españolas (AGE y CCAA) que sirva para crear un foro de intercambio y cooperación en la materia que, con vocación de permanencia en el tiempo, permita compartir conocimiento y sea un punto de encuentro para la reflexión sobre el papel que desarrollan estos importantes órganos de control interno y sobre los retos actuales y de futuro a los que deben y deberán enfrentarse. 						<ul style="list-style-type: none"> Encuentro celebrado en el plazo previsto y publicación del correspondiente informe que de cuenta de las conclusiones y acuerdos alcanzados en su caso. 					
ACTIVIDADES											
<ul style="list-style-type: none"> Contactar con la AGE para valorar su aceptación y grado de implicación en el desarrollo de esta iniciativa. Diseñar el contenido del encuentro. Invitar a las inspecciones generales de servicios de las distintas CCAA para asistir y participar en el encuentro y solicitar sus aportaciones en relación con el contenido propuesto (temas a abordar). Organizar la celebración de la jornada y convocarla. Celebrar la jornada y publicar sus conclusiones. 											
AÑO/S DE EJECUCIÓN						PLAZO PREVISTO DE FINALIZACIÓN					
2018	X	1 TRIM	2019		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
COSTE ECONÓMICO (Únicamente los casos que necesiten asignación individualizada)											
EJERCICIO 2018: X			CAPÍTULO/S: II			IMPORTE/S (En euros): 5.000					
EJERCICIO 2019: (Estimación)			CAPÍTULO/S:			IMPORTE/S (En euros):					
OBSERVACIONES											



IX

ANEXOS

ANEXO 2

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

- AEVAL - Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios
- CITEC - Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana.
- COSMIQ – Comisión Técnica para la Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos.
- DESIG - Desarrollo y Soporte de las Aplicaciones y Sistemas de Información de la Generalitat.
- DGTIC - Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- DOGV - Diario Oficial de la Generalitat Valenciana.
- EFQM - European Foundation for Quality Management.
- FEMP - Federación Española de Municipios y Provincias.
- GUC – Gestor Único de Contenidos.
- IGS - Inspección General de Servicios
- IMI - Sistema de Información del Mercado Interior Europeo.
- INAP - Instituto Nacional de Administración Pública.
- IVAP - Instituto Valenciano de Administración Pública.
- INVASSAT - Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- SIGCAP – Sistema de Gestión de Calidad de Administración Pública.
- SUGUS – Sistema de Gestión de Subvenciones.