

# PLAN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS (2022-2023)



*CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
SUBSECRETARÍA  
Inspección General de Servicios*

*Marzo 2022*

## ÍNDICE

<b>I. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>II. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>III. ACTUACIONES DEL PLAN.....</b>	<b>9</b>
<b>A. INSPECCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS. ....</b>	<b>9</b>
A.1. Actuaciones de inspección de carácter ordinario.....	9
A.2. Actuaciones extraordinarias de inspección .....	13
A.3. Revisión de actuaciones de años anteriores.....	13
<b>B. ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA GESTIÓN. ...</b>	<b>14</b>
<b>C. PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS (SALER). ....</b>	<b>15</b>
<b>D. ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO. ....</b>	<b>18</b>
<b>E. EVALUACIÓN DE RESULTADOS. ....</b>	<b>20</b>
<b>F. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b>	<b>21</b>
<b>G. MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>23</b>
<b>H. PLANIFICACIÓN, ESTRATEGIA, SISTEMA DE GESTIÓN Y RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS. ....</b>	<b>26</b>
<b>I. GESTIÓN DE RECURSOS PERSONALES, ECONÓMICOS, DE INFORMACIÓN Y DE APOYO AL DESARROLLO DEL PLAN DE LA IGS .....</b>	<b>29</b>
<b>IV. RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN .....</b>	<b>32</b>
<b>V. APROBACIÓN, COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PLAN .....</b>	<b>33</b>
<b>VI. CONTROL Y EVALUACION DEL PLAN.....</b>	<b>33</b>
<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>34</b>
<b>ANEXO 1: MARCO NORMATIVO DE APLICACIÓN.....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXO 2: PROPÓSITO, VISIÓN Y VALORES DE LA IGS .....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXO 2: MAPA DE PROCESOS .....</b>	<b>39</b>



## I. PRESENTACIÓN

**La existencia de un órgano de control interno encargado de la vigilancia del estricto cumplimiento de la legalidad y de la observancia de los principios generales de objetividad, imparcialidad, eficacia y eficiencia a los que se deben las organizaciones públicas es una característica habitual en el conjunto de las administraciones públicas, tanto en el ámbito de la Administración General del Estado como en el de las comunidades autónomas. En nuestro ámbito esa función es asumida por la Subdirección General de Inspección General de Servicios y Mejora de la Calidad, unidad adscrita a la Subsecretaría de esta Conselleria.**

**Dando continuidad a la práctica seguida en años anteriores, se presenta este nuevo plan de la Inspección General de Servicios que recoge el conjunto de actuaciones que se van a desarrollar por este órgano de control durante el periodo 2022-2023** y que, en aras a dotarlo de la máxima flexibilidad, mantiene su carácter bienal, algo que ha demostrado ser de especial utilidad en un entorno de incertidumbre y gran repercusión como ha sido el que hemos tenido en estos últimos dos años a causa de la pandemia por Covid-19.

**Precisamente es esta última circunstancia la que explica y condiciona también la formulación de este nuevo plan**, que trata de dar una respuesta específica a algunas necesidades derivadas de dicha pandemia, situación que sin duda ha influido y hasta modificado algunas de las tradicionales formas de organización y funcionamiento de nuestra administración.

Así, en atención a la situación de pandemia excepcional que todavía nos afecta, y en respuesta a los desafíos sociales, económicos e institucionales que supone, **este plan incorpora relevantes objetivos estratégicos** de los que me permito destacar algunos.

**En primer lugar, la necesidad de garantizar la integridad y la eficacia en la gestión de los fondos europeos “Next Generation EU”**. A tal fin y aprovechando los trabajos realizados hasta ahora por la Inspección General de Servicios en desarrollo del Sistema de Alertas (SALER) y en especial la metodología ya elaborada de evaluación de riesgos, se pone a disposición de las consellerias y entidades dependientes de la Generalitat, como metodología idónea para ser utilizada para la evaluación de riesgos de fraude en la ejecución de los fondos ligados al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), que debe realizarse obligatoriamente de conformidad con el artículo 6.4 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión de dicho Plan, de conformidad con la Disposición Adicional Primera de la ley reguladora de la inspección de servicios que prevé la posibilidad de que la inspección establezca los mecanismos adecuados para garantizar la coordinación de los diversos sistemas de prevención de irregularidades.



**Todo ello en el marco de la estrategia para hacer frente a la crisis sanitaria provocada por la Covid-19 definida por el Consejo Europeo en julio de 2020 con la aprobación del «Instrumento Europeo de Recuperación», uno de cuyos pilares lo constituye los fondos “Next Generation EU (NGEU)”, como el Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia (MRR), destinados a afrontar la crisis pandémica y activar la recuperación y que constituye un desafío para todas las administraciones públicas españolas sin precedentes, tal y como se indica en el Real decreto ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y, también, en la propia Estrategia Valenciana para la Recuperación, definida en noviembre de 2020 y coordinada desde la propia Presidencia del Consell, de acuerdo con el Decreto 161/2021, de 8 de octubre, de creación y regulación de sus órganos de gobernanza. El desarrollo e impulso del sistema de alertas y del canal confidencial de denuncias se inscriben en la lógica de dotar a la Generalitat de un avanzado marco de integridad institucional que, en situaciones como la que vivimos, demuestra su pertinencia.**

**Se hace necesario, asimismo, implementar las actuaciones que garanticen que disponemos de las capacidades institucionales necesarias para acompañar el proceso de recuperación económica y social.** Nuestro compromiso es, por un lado, seguir impulsando las mejores prácticas, previniendo y en su caso corrigiendo irregularidades y malas prácticas administrativas y, por otro, ayudar a los diferentes departamentos y órganos directivos, en el ámbito de la administración de la Generalitat y su sector público instrumental, a mejorar la gestión y calidad de los servicios que prestan. De ahí el énfasis en la mejora de la actuación administrativa y de supervisión de los proyectos para simplificarla, como son las declaraciones responsables o el seguimiento e impulso de actuaciones realizadas por la inspección de servicios en ámbitos como la administración electrónica, la gestión de las subvenciones o la eficacia y eficiencia en los procesos que materializan una actividad crítica como es la de contratación de bienes y servicios, por no hablar del objetivo de contar con un capital humano que además de competente y eficaz, sea íntegro, y que justifica el impulso de proyectos como la evaluación del desempeño, la efectividad organizativa del teletrabajo o el seguimiento del absentismo.

**Finalmente, resulta imprescindible, hoy más que nunca, asegurar que contamos con una Administración centrada en la ciudadanía.** Por ello, junto a la evaluación de los cambios introducidos en la gestión de los canales que la Generalitat ha mantenido y mantiene con la ciudadanía planteamos una actuación específica para corregir las debilidades detectadas y ofrecer una mejor y más cercana atención, por no hablar del carácter crítico de algunas actuaciones previstas y cuyo objetivo es ayudar a mejorar la efectividad de derechos de ciudadanía ofrecidos por la Generalitat como los relacionados con el ámbito social o de vivienda. Estas acciones junto al resto de actuaciones incorporadas a este Plan hay que situarlas en el marco de un objetivo global dirigido a mejorar la gestión y la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía y ello sin abandonar otros retos derivados del ejercicio de sus propias competencias de inspección y control, ni su papel de garante del cumplimiento de la



legalidad, tal y como se establece la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental que las regula.

En definitiva, desde esta Conselleria que dirijo vamos a continuar dedicando esfuerzos, también los de control e inspección que desarrolla la Inspección General de Servicios, **mejorando su propio marco normativo**, y todo ello para hacer efectivo el cumplimiento de las exigencias derivadas de la Ley 22/2018 antes citada y el mandato de nuestro Estatuto de Autonomía que consagra el derecho de la ciudadanía a tener unos servicios públicos de calidad.

**Por último, quiero subrayar también mi compromiso, como titular de este departamento, con la calidad institucional, la transparencia y la permanente rendición de cuentas ante la ciudadanía**, compromiso que en el caso de la Inspección General de Servicios se concretará dando máxima publicidad a este plan, a la evaluación de los planes anteriores ya ejecutados y, de forma más puntual, informando sobre los resultados obtenidos en cada actuación inspectora que se realice, publicando un extracto de las conclusiones y recomendaciones efectuadas, siempre con el máximo respeto al deber de confidencialidad y a la protección de datos de carácter personal.

Gabriela Bravo Sanestanislaio  
Consellera de Justicia, Interior y Administración Pública



## II. INTRODUCCIÓN

El plan de la Inspección General de Servicios 2022-2023 (en adelante Plan de la IGS) es el instrumento de planificación que detalla las actividades a desarrollar por este órgano de control en el periodo señalado.

Su **carácter bienal**, le dota de la necesaria flexibilidad para ir adaptándose en el tiempo a un entorno definido por la respuesta de los servicios públicos a la situación de pandemia y a la estrategia de recuperación diseñada por las instancias comunitarias y autonómicas. Asimismo, para su formulación, **se ha tenido en cuenta** la experiencia acumulada de años anteriores, los informes de evaluación y ejecución del plan anterior, la evaluación de calidad realizada en 2021 de la propia Inspección General de Servicios (en adelante IGS) y los informes elaborados a partir de las quejas y denuncias atendidas en los dos ejercicios anteriores. Adicionalmente se ha consultado y tenido en cuenta otra información procedente de otros órganos o instituciones considerados aliados o colaboradores de la IGS, tanto internos (Intervención General) como externos a la Administración del Consell (Sindicatura de Comptes, Síndic de Greuges y Agencia Valenciana Antifraude), que ofrecen a través de sus memorias e informes datos relevantes para detectar áreas de mejora sobre las que actuar en el ámbito de la administración de la Generalitat. En todo caso, a la hora de seleccionar servicios públicos objeto de actuación, se han priorizado aquellos que destacan por su relevancia pública o por su mayor impacto social.

**El plan se articula siguiendo un esquema que tiene en cuenta el marco básico competencial de la propia IGS** que es el recogido en su normativa reguladora, en particular la recogida en la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (en adelante la Ley 22/2018) y en las normas que establecen la organización y funcionamiento del departamento de adscripción (Decreto 172/2020, de 30 de octubre, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y Orden 5/2021, de 19 de febrero de esa misma Conselleria que lo desarrolla). El conjunto de disposiciones normativas -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 se reproducen, ordenadas por rango y cronología, en el Anexo 1 que acompaña este documento.

El plan (en su **Apartado III**) se estructura en **9 apartados o grandes líneas de actividad**, que incluyen un total de **55 actuaciones, 66 si consideramos la desagregación de algunas acciones de los apartados A y H**, relativas al plan normativo en materia de inspección general de servicios, o a la planificación, estrategia, sistema de gestión y relaciones de alianza y colaboración de la IGS. Por otra parte, es importante señalar que en algunos casos se trata de actuaciones que, aunque pueden estimarse, resultan a priori de imposible y exacta cuantificación (caso de la atención a denuncias, quejas, o las calificadas como actuaciones extraordinarias) lo que supone un incremento notable de actuaciones que es necesario



considerar y tener siempre presentes para valorar adecuadamente el plan anual de la IGS y la carga de trabajo real que incorpora.

Los **apartados IV y V** del plan están dedicados a señalar, de una parte, los recursos tanto personales como económicos con que cuenta la IGS en el inicio de la ejecución de este plan y que van referidos, por ello, al primero de sus ejercicios (2022) y, de otra, a señalar las acciones y medios utilizados para la aprobación, comunicación y difusión del Plan.

El **apartado VI** del plan detalla los mecanismos de seguimiento y evaluación que van a ser utilizados para el control de su correcta ejecución y los compromisos que asume la IGS en cumplimiento de sus obligaciones de transparencia y rendición de cuentas, y cierra el documento un **apartado VII** que incorpora tres **Anexos**, el primero (Anexo 1) al que ya nos hemos referido antes, relativo al marco normativo de aplicación, y los otros dos (Anexos 2 y 3) que recogen, respectivamente, las declaraciones del propósito, visión y valores de la IGS representativos de la cultura corporativa de esta unidad, y el Mapa de procesos de la IGS que resume, agrupa y clasifica las distintas actividades desarrolladas por este órgano de control. En relación con estos dos últimos documentos es relevante señalar que los mismos han sido objeto de revisión y actualización durante el proceso de elaboración de esta planificación.

Por último, **el plan de la IGS dirige todos sus esfuerzos, como se ha señalado en la presentación anterior, a contribuir a al buen gobierno de la Generalitat y a mejorar su funcionamiento**, para lograr que la administración de la Generalitat atienda y satisfaga las necesidades y expectativas de todas aquellas personas a las que sirve y todo ello, preferentemente, **a través de:**

- **Desarrollar actuaciones de investigación, inspección y control** sobre las actividades y servicios de los órganos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación de la IGS y que tienen su origen, tanto en la ejecución de las actuaciones que se concretan en este plan como en las que resultan de atender y tramitar denuncias (también las derivadas de denuncias por acoso laboral), quejas y otras actuaciones indicadas por orden superior.
- **Continuar el desarrollo y despliegue del sistema de alertas SALER**, mediante el análisis de riesgos derivado de la elaboración de Mapas de Riesgos y la ejecución de planes individuales de autoevaluación, que contarán con la coordinación y colaboración de los diferentes departamentos del Consell en el estudio y seguimiento de esos riesgos a través de la *“Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas”*, y la utilización de las aplicaciones informáticas específicas asociadas al sistema antes citado dirigidas a detectar precozmente posibles irregularidades y malas prácticas en la gestión administrativa.
- **Realizar análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia** que contribuyan a mejorar el funcionamiento de nuestra administración.



- **Ejecutar acciones concretas que contribuyan a implantar una cultura de gestión de calidad** en la Generalitat y generalizar el uso de instrumentos de mejora dirigidos a promover la excelencia en la gestión y la mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat.
- **Mantener y potenciar las relaciones de alianza y colaboración** con otros órganos de control (internos y externos) en apoyo de todo lo anterior: con otros órganos de la Administración del Consell (Subsecretarías, DG de Función Pública, IVAP, DGTIC, INVASSAT, Oficina de Conflicto de Intereses) y con órganos similares de otras administraciones públicas.





### III. ACTUACIONES DEL PLAN.

#### A. INSPECCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS.

Línea de actuación que integra aquellas acciones de inspección general de todas las actividades y servicios de los órganos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación del artículo 2 de la Ley 22/2018, vigilando y comprobando que su funcionamiento, la gestión de los programas, recursos personales y materiales, se ajustan en todo momento a las normas que les son aplicables así como cualquier otra acción de naturaleza análoga que se le atribuya, de manera legal o reglamentaria, constitutiva de la competencia de inspección general de los servicios.

##### A.1. Actuaciones de inspección de carácter ordinario

###### 1. Evaluar los canales de comunicación y atención a la ciudadanía tras la situación de pandemia por la COVID-19.

Actuación dirigida a **revisar los canales de comunicación y atención a la ciudadanía** utilizados por parte de los departamentos de la Generalitat y sus entidades del Sector Público Instrumental. La selección de los canales a inspeccionar, que se realizará en función de su relevancia e impacto en la ciudadanía, contendrá una muestra de servicios para conocer el grado de adaptación que han tenido como consecuencia de la situación provocada por la COVID-19 y evaluar, en su caso, las nuevas formas de relación implantadas y las condiciones de accesibilidad. En todo caso, en la muestra seleccionada, se incluirán aquellos servicios que afecten a colectivos más vulnerables, y en particular, los relacionados con el empleo, los servicios sociales, así como los sistemas de cita previa utilizados en sus diferentes modalidades en esos ámbitos y, también, en los centros PROP de atención a la ciudadanía o en los centros de salud de atención primaria.

De forma particular, esta actuación persigue dar respuesta a algunas de las carencias o problemas señalados en el informe anual del Síndic de Greuges correspondiente al ejercicio 2020 entre las que se destacaban las siguientes:

- Problemas de acceso a las administraciones públicas.
- Atención Primaria. Problemas con las citas telefónicas y telemáticas, así como la falta de atención presencial en los centros de salud y ambulatorios.
- Servicios sociales (complejidad de acceso a través de la cita previa para obtener información u orientación sobre ayudas sociales; imposibilidad de relacionarse electrónicamente con la Administración por falta de medios o conocimientos “brecha digital”; atención a la dependencia, protección a las familias numerosas y monoparentales.

Como resultado de esta actuación la IGS elaborará el correspondiente informe que, tras evaluar una muestra de servicios y canales, formule propuestas de corrección o, en su caso, de mejora.



## 2. Evaluar los sistemas de verificación de 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, 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 realice 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.

El objetivo de esta actuación es **evaluar la eficacia de los sistemas actuales de verificación** en los procedimientos administrativos fundamentados en declaraciones responsables y comunicaciones previas.

Su alcance se determinará a partir de la selección de una muestra de procedimientos en organizaciones del ámbito de actuación de la IGS y los resultados obtenidos se plasmarán en un informe final que recogerá las correspondientes conclusiones y recomendaciones de mejora.

## 3. Evaluar el grado de implantación de los planes de control de subvenciones.

Evaluación dirigida a **comprobar la aplicación efectiva de las recomendaciones y directrices comunes formuladas por la IGS en su informe de mayo de 2020**, en materia de elaboración de los Planes de Control de Subvenciones por parte de los órganos concedentes de ayudas, tal y como se exige en el artículo 169.3 de la Ley 1/2015 (segunda parte de la actuación 6.4. del Plan IGS 2020-2021).



Actuación que, dando continuidad a la actuación desarrollada en 2020 antes citada, formule a través del correspondiente informe conclusiones y recomendaciones de mejora.

#### **4. Revisar el procedimiento de adjudicación para el arrendamiento asequible de viviendas propiedad de la EVHA.**

Actuación de inspección que tiene como objetivo **revisar este concreto procedimiento** que tiene un evidente impacto social y sobre el que, en actuaciones previas realizadas por esta IGS, se han detectado distintos aspectos ligados a su ejecución que deben ser objeto de revisión y mejora.

El resultado de la revisión se plasmará en el correspondiente informe que formule conclusiones y recomendaciones de mejora.

#### **5. Diseñar e implantar el sistema y procedimiento para la evaluación del desempeño del personal de la Administración de la Generalitat.**

Efectuar el diseño y la implantación del **sistema y procedimiento para la evaluación del desempeño**, incluyendo el borrador del marco normativo del personal de la Administración de la Generalitat que deberá ser gestionado por el Servicio de Evaluación del desempeño de la Subdirección General de Promoción Profesional de la Dirección General de Función Pública. (artículo 21.2.i de la Orden 5/2021, de 19 de febrero, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, de desarrollo del Decreto 172/2020, de 30 de octubre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública).

#### **6. Implementar el sistema de información para el control del absentismo.**

Completar el diseño e implementación del **sistema de información para el control del absentismo** del personal incluido en el ámbito de aplicación de la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana, todo ello en ejercicio de la función de coordinación atribuida a la IGS en el desarrollo del reglamento de organización y funcionamiento de su Conselleria de adscripción (artículo 21.2.i de la Orden 5/2021, de 19 de febrero, antes citada).

El sistema de información diseñado deberá permitir el acceso y generar, con un diferente nivel de agregación, información estadística relevante que permita diseñar a las consellerias los respectivos planes de actuación y ejercer un adecuado control del absentismo por parte de los distintos actores con responsabilidades en materia de control y gestión de personal.

#### **7. Evaluar el impacto del teletrabajo en la administración del Consell.**

**Evaluar la repercusión que el servicio prestado en la modalidad de teletrabajo** pueda tener en la organización, funcionamiento y prestación de los servicios por parte de las distintas unidades y órganos acogidos a esta modalidad, prestando especial atención a la perspectiva de género,



todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 25 del Decreto 49/2021, de 1 de abril, del Consell, de regulación del teletrabajo como modalidad de prestación de servicios del personal empleado público de la Administración de la Generalitat.

## **8. Instruir los procedimientos disciplinarios que, en materia de buen gobierno, sean ordenados.**

**Instrucción de los procedimientos disciplinarios que se ordenen en aplicación de La Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana**, norma que en su artículo 38, al establecer las competencias sancionadoras en materia de buen gobierno, 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.

## **9. Impulsar el plan normativo relacionado con las competencias de la inspección general de servicios:**

**9.1.** Elaboración y tramitación del **proyecto de Decreto, del Consell, de desarrollo de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental**, decreto que sustituirá y dejará sin efecto el actual 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.

**9.2.** Elaboración y tramitación del **proyecto de Decreto, del Consell, por el cual se aprueba un código de buenas prácticas para la prevención y detección de irregularidades** (previsión contenida en el Art. 28 de la Ley 22/2018 y cuyo plazo temporal figura en la Disposición Adicional Segunda). (A elaborar tras la publicación del Decreto citado en el punto anterior).

**9.3.** Elaboración y tramitación del **proyecto de Decreto, del Consell, por el cual se crea y regula el canal seguro para la presentación de denuncias y alertas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental** (previsión contenida en el Art. 32 de la Ley 22/2018).

**9.4.** Revisar, actualizar y publicar una nueva **Orden** que sustituya a la 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** (a elaborar tras la publicación del Decreto citado en el punto 9.1 anterior).

## **A.2. Actuaciones extraordinarias de inspección**

**10. Ejecutar todas aquellas actuaciones que, de forma extraordinaria, sean ordenadas por nuestra Subsecretaría durante la ejecución del plan.**

Actuaciones cuyo número y concreción resultan imposibles de prever con la necesaria antelación.

## **A.3. Revisión de actuaciones de años anteriores**

Revisar a través de una actuación inspectora los cambios y mejoras introducidas por la organización como consecuencia de informes elaborados por la IGS en ejecución del plan anterior (informes derivados de denuncias, actuaciones ordinarias o extraordinarias de control e inspección o análisis organizativos) que, por su importancia o impacto, requieren de una actuación de seguimiento específica.

Inicialmente, en la formulación de este Plan, se incluye el **realizar un seguimiento específico de las siguientes actuaciones** realizadas en el ejercicio 2021 (a revisar y ampliar en su caso en 2023):

**11. Proceso de Alta y renovación del título de familia numerosa o de familia monoparental.**

Seguimiento del análisis y mejora del proceso de **Alta y renovación del título de familia numerosa o de familia monoparental**, título que acredita de forma oficial la condición de familia numerosa en todo el Estado Español y permite el acceso a una serie de beneficios para estas familias. Actuación para realizar en 2022 de seguimiento del Informe elaborado por la IGS con fecha 10/5/2021.

**12. Mejoras en la implantación y desarrollo de la administración electrónica.**

**Seguimiento de la actuación ordinaria realizada en 2021 sobre Administración electrónica** (AO 6.1 del Plan de la IGS 2020-2021) dirigida a evaluar el grado de utilización de las aplicaciones disponibles y el proceso de atención y priorización de demandas y necesidades propuestas por las consellerías en esa materia. Actuación para realizar en 2023 de seguimiento del Informe elaborado por la IGS con fecha 04/10/2021.



### 13. Mejoras en el proceso de contratación de la Generalitat Valenciana.

**Seguimiento** de la implantación de las recomendaciones formuladas en el informe emitido en enero de 2022, correspondiente a la **actuación ordinaria 6.6: “Análisis del proceso de contratación en la Administración de la Generalitat”** en su apartado VI: “Actuaciones relacionadas con procesos operativos” del Plan de la Inspección General de Servicios 2020-2021, realizada con la finalidad de conocer y concretar aquellos factores que suponen un freno o una limitación a la necesaria agilidad de la contratación.

## B. ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA GESTIÓN.

Actuaciones dirigidas a evaluar grandes procesos desarrollados en órganos directivos de algunos departamentos que han sido seleccionados por su importancia y gran impacto social y algunas organizaciones en las que se han detectado problemas de organización y funcionamiento que se mantienen en el tiempo. En esta línea de actuación se han seleccionado las siguientes acciones:

### 14. Análisis del proceso de reconocimiento del grado de dependencia.

Actuación dirigida a analizar y mejorar el **proceso de reconocimiento del grado de dependencia** en atención a los retrasos y demoras que sufre en su tramitación (regulado en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones).

Un porcentaje importante de las quejas ciudadanas hacen referencia este procedimiento que tiene un gran impacto social. Efectuar por ello un análisis del procedimiento y de las causas que motivan los retrasos generados para reconocer el grado de dependencia a las personas por parte de la Generalitat, resulta una prioridad. Una vez detectadas estas causas se realizarán, a través del correspondiente informe, propuestas de mejora orientadas a la obtención de una mayor eficacia y celeridad en la tramitación de los expedientes.

### 15. Análisis del proceso de ayudas al alquiler de vivienda.

Actuación que persigue analizar y mejorar el **proceso de Ayudas al alquiler de vivienda**, dirigidas fundamentalmente a colectivos vulnerables y por tratarse de un servicio que figura como uno de los más demandados o consultados en la Generalitat.

Así, tal y como se menciona en el preámbulo de la Orden 5/2018, de 25 de junio, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, por la que se aprueban las bases reguladoras del Programa de ayudas al alquiler de viviendas y Programa de ayudas al alquiler para jóvenes, las sucesivas convocatorias de ayudas de alquiler realizadas, en especial



la del año 2017, tuvieron una elevadísima acogida entre la ciudadanía, que cada vez se inclina más al disfrute de una vivienda en alquiler, triplicándose el número de solicitudes desde la instauración de las ayudas. Por otra parte, las ayudas al alquiler se han diseñado para que mantengan la equidad y lleguen a quienes realmente las precisan sin excluir, a priori, por su edad u otra circunstancia, a nadie que necesite la ayuda del Estado.

Dado el gran volumen de personas que pueden solicitar este tipo de ayudas existe una dificultad intrínseca en su gestión administrativa y, en consecuencia, surgen disfunciones que conviene analizar detenidamente para poder detectar aquellos puntos de la tramitación en los que se puede mejorar el servicio prestado de tal manera que no se vea frustrada la finalidad perseguida. Con ese objetivo se considera adecuado para optimizar los recursos disponibles que se realice una actuación por parte de la IGS, especialmente dirigida a simplificar y agilizar el procedimiento actual.

#### **16. Análisis organizativo del Instituto Politécnico Marítimo Pesquero del Mediterráneo.**

Realización de un análisis organizativo del **Instituto Politécnico Marítimo Pesquero del Mediterráneo**, actuación que deriva de la petición realizada en su día por la Subsecretaría de la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica en 2021 y que no pudo ser atendida como actuación extraordinaria en ese ejercicio, razón por la cual se incluye en este plan como actuación ordinaria. Este análisis concluirá con la emisión del correspondiente informe de evaluación de esa organización.

#### **17. Análisis organizativo de la Subdirección General de Puertos.**

Realización de un análisis organizativo de la **Subdirección General de Puertos de la Dirección General de Puertos, Aeropuertos y Costas** de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad cuya necesidad tiene origen en varias actuaciones previas desarrolladas por la IGS en años anteriores. Análisis que concluirá con la emisión del correspondiente informe de evaluación de esa organización.

### **C. PREVENCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS (SALER).**

La Ley 22/2018 ha regulado e impulsado las funciones de la Inspección General de Servicios relativas a la prevención e investigación de irregularidades, incluyendo instrumentos avanzados para la gestión del riesgo de irregularidades basados en la colaboración entre órganos y el aprovechamiento de datos y prácticas que genera la propia administración, aprovechando las oportunidades que ofrece el análisis de datos para enriquecer el proceso de evaluación del riesgo.

Este proceso operativo se materializó, a partir de ese momento, mediante la puesta en marcha del denominado sistema de alertas preventivas (SALER), cuyo objetivo es la implantación de un



sistema automatizado de alertas para la prevención de irregularidades y malas prácticas, que por una parte permita identificar y analizar los riesgos a través de una metodología ya elaborada en 2021 para la elaboración de mapas de riesgos, apoyada por una comisión interdepartamental que también ha sido constituida y, por otra, la implementación y uso de distintas herramientas informáticas para la detección de irregularidades a partir del análisis de indicadores en aquellos ámbitos de riesgo que dispongan de sistemas de información para su gestión.

En desarrollo de este sistema, el plan contempla realizar las siguientes acciones:

**18. Reforzar los mecanismos para la prevención y detección del fraude, la corrupción y los conflictos de intereses en la ejecución del sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).**

Más allá de los pasos dirigidos a cumplir la hoja de ruta diseñada en materia de prevención de irregularidades (acciones 19 a 23 siguientes), la reciente publicación de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el **sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia** establece, en su artículo 6, la necesidad de reforzar los mecanismos para la prevención, detección y corrección del fraude, la corrupción y los conflictos de intereses.

Por esta razón, **en colaboración con la Dirección General de Coordinación de la Acción del Gobierno de la Presidencia de la Generalitat**, constituida como **Oficina Valenciana para la Recuperación** que realiza la coordinación y el seguimiento de las actuaciones y proyectos vinculados al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) según el Decreto 161/2021, de 8 de octubre, del Consell, de creación y regulación de los órganos de gobernanza de la Estrategia Valenciana para la Recuperación y de la gestión de los fondos Next Generation EU, se incluye en este plan, como actuación específica de la IGS, la puesta a disposición de las consellerías y entidades del sector público instrumental de la metodología de autoevaluación de riesgos elaborada por la IGS, así como la formación y el asesoramiento a los directores de programa de gestión de fondos europeos para su realización con esta metodología.

Todo ello sin perjuicio de que la Inspección atienda a necesidades posteriores que, en el ámbito de la prevención, puedan detectarse en colaboración con la citada Oficina Valenciana para la Recuperación.

**19. Continuar el despliegue y consolidación del sistema de alertas automatizadas para la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas (SALER).**

El sistema de alertas se basa en el análisis de los datos producidos por la gestión administrativa para identificar situaciones que puedan poner de manifiesto presuntas irregularidades. **La cantidad y calidad de los datos existentes en los sistemas de información es clave para la eficacia del sistema.**





En la actualidad, los sistemas corporativos que dan soporte a la gestión en las materias que se han considerado prioritarias en el sistema de alertas (contratación y subvenciones), se encuentran en un momento de transición debido al desigual nivel de implantación que tienen en las consellerias y entidades del sector público instrumental de la Generalitat. Así, determinados tipos de análisis diseñados para identificar algunas de las posibles situaciones, están a la espera de que el volumen de datos sea suficiente para su aplicación. Por ello, se está avanzando en el desarrollo de sistemas de carga de datos de fuentes consolidadas como la Plataforma de Contratación del Sector Público, o el Sistema Nacional de Publicidad de Subvenciones, así como en el desarrollo de mecanismos automatizados para la identificación de conflictos de intereses, a partir del cruce de información producida por la Generalitat, con información obtenida de fuentes externas como el Boletín del Registro Mercantil.

También se pretende **integrar información procedente de nuevos ámbitos de gestión** que así se consideren tras la actualización del mapa de riesgos de la Generalitat, así como incorporar herramientas de análisis predictivo e inteligencia artificial cuya viabilidad deberá valorarse a la luz de los resultados de experiencias piloto.

## **20. Dar difusión y comunicación del sistema SALER.**

Desarrollar **acciones de difusión y comunicación** a toda la organización de la Generalitat en ejecución de la estrategia de despliegue, implantación y consolidación del sistema de alertas. Dichas acciones irán destinadas a dar a conocer tanto la Ley 22/2018 como el nuevo proceso de prevención de irregularidades y malas prácticas de la IGS, que se verá reforzado con el desarrollo de mapas de riesgos y la realización de planes individuales de autoevaluación, así como por el propio sistema informático de alertas (SALER).

Realizar esas acciones resulta fundamental con la finalidad de alinear a los diferentes órganos gestores de la Generalitat con la estrategia de despliegue y consolidación del sistema, dado que su éxito requiere de la colaboración activa de múltiples actores. Para lo anterior, y como instrumento específico de promoción y difusión del proyecto, está prevista la realización de un contrato menor con el objeto de diseñar y elaborar un concreto material de difusión desde una concepción dinámica e interactiva que permita la divulgación en presentaciones públicas y a través de portales Web (portal del funcionario y otros).

## **21. Organizar e impulsar las reuniones de la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (CIPIMAP).**

Impulsar desde la secretaría de esta comisión, que ostenta el Inspector General de Servicios, las convocatorias y reuniones de la **Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (CIPIMAP)**, prevista en el artículo 12 de la ley 22/2018, que deberá designar a las personas que integrarán la Comisión Técnica de Coordinación prevista en la norma que la regula (Decreto 66/2019, de 26 de abril, del Consell) y reunirse, como mínimo dos veces al año.



## **22. Actualizar y dar traslado desde la CIPIMAP al Consell, para su aprobación, del Mapa de riesgos de la Generalitat.**

Trasladar, desde la Comisión Técnica de Coordinación, una **propuesta actualizada de Mapa de riesgos** a la CIPIMAP para que la valide y sea elevada al Consell para su aprobación, a propuesta de la persona titular de la Conselleria con competencias en materia de inspección de servicios, todo ello en cumplimiento de lo previsto en la Ley 22/2018 (art. 22).

## **23. Dar soporte y apoyo al desarrollo del Plan de Autoevaluaciones de riesgos aprobado en la CIPIMAP.**

Prestar apoyo desde la IGS al **plan de autoevaluaciones que apruebe la CIPIMAP en 2022** y que estará principalmente orientado a los ámbitos de contratación, subvenciones y gestión de personal.

Los planes individuales de autoevaluación, que constituyen un instrumento de identificación, prevención y tratamiento de posibles riesgos asociados a departamentos o entes, en relación con determinados procesos, serán elaborados por los gestores responsables de los mismos. Los planes se aprobarán por resolución de la persona titular del órgano directivo responsable de su implantación, previo informe favorable de la comisión interdepartamental prevista en el artículo 12 de la ley 22/2018 ya citada.

## **D. ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO.**

Línea de actuación que contempla ampliar los canales de presentación de denuncias y la propia atención a las mismas, en ejercicio de una de las funciones que es esencial de la IGS, la de investigar las denuncias presentadas por la ciudadanía y/o los empleados públicos en las que se ponga 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 de la Ley 22/2018, así como las denuncias por acoso laboral presentadas por el personal, independientemente de su vinculación y régimen jurídico.

Junto a ello, en atención a que el papel fundamental de las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs) se dirige a atender, tramitar y resolver cualquier situación de conflicto laboral en aras a prevenir y evitar, en su caso, situaciones de acoso laboral, y el hecho de que su actuación se origine como consecuencia de denuncias ante situaciones de conflictividad laboral hace que incluyamos aquí, en esta misma línea dedicada a las denuncias, la referencia a estas URCs cuya coordinación y gestión asume la IGS.

Por último, incluimos también en esta misma línea de actuación y por ser igualmente de su competencia, la atención a las quejas primera instancia que afecten a varias consellerias y las



quejas de segunda instancia y la instrucción de procedimientos sancionadores en materia de buen gobierno.

Así, desplegamos esta línea de actuación a través de las siguientes acciones:

#### **24. Desarrollar e implantar el canal confidencial de denuncias (GVA-Confident).**

Implantación efectiva del **buzón telemático (Canal GVA-Confident) para la presentación de denuncias anónimas y adaptación del trámite telemático actual de presentación de denuncias ante la IGS** para aquellos denunciantes que deseen identificarse. Acción para desarrollar cuando se apruebe y regule, mediante decreto, el canal seguro para la presentación de denuncias y alertas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental (ver acción número 42.3), cuyo desarrollo y soporte informático corresponde a la DGTIC.

El canal ha sido diseñado en línea con las previsiones de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, pendiente de trasposición al derecho nacional.

#### **25. Tramitar y resolver las denuncias presentadas ante la IGS.**

Tramitación y resolución de todas las denuncias (también las derivadas de acoso laboral) presentadas ante la IGS y que en 2021 aumentaron de forma notable respecto al año anterior (con un crecimiento del 127% y rompiendo la tendencia de años anteriores). La previsión de partida es que se presenten en 2022 un número similar de denuncias a las atendidas en 2021 (216 en total, 9 de ellas por acoso) si bien la puesta en marcha del canal confidencial de presentación de denuncias antes citado hace prever que ese número pueda sobrepasarse.

Ante cualquier denuncia (también en las de acoso), 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 (acoso moral o “mobbing”, acoso sexual, acoso discriminatorio o por razón 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 de estas denuncias se aplican los **protocolos de actuación** que se citan en el Anexo 1. Marco normativo de aplicación (números 38 y 39).



## **26. Coordinar y gestionar las Unidades de Resolución de Conflictos del ámbito de la Función Pública.**

**Coordinación y gestión de las Unidades de Resolución de Conflictos del ámbito de la función pública** existentes en las provincias de Alicante, Castellón y Valencia que intervienen en la aplicación del protocolo de acoso laboral antes citado, y ello en ejercicio de la función que atribuye a la IGS el artículo 21.2.h de la Orden 5/2021, de 19 de febrero).

## **27. Tramitar y resolver las quejas de segunda instancia presentadas ante la IGS.**

Ejercer, de conformidad con lo previsto en el Decreto 41/2016 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, la competencia de la IGS relativa a la **atención, tramitación y resolución de 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 la norma citada.

La estimación que se hace en este plan (a lo largo del año 2021 se han presentado un total de 108 quejas, 71 de las cuales, son propiamente quejas de segunda instancia), es que si se mantiene la tendencia de los últimos años puedan presentarse en torno a las 100 quejas por año.

## **E. EVALUACIÓN DE RESULTADOS.**

La realización y remisión al Consell 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 la Ley 22/2018 de la IGS (en su Artículo 9) que señala: “La Inspección General de Servicios dará cuenta anualmente al Consell de la gestión realizada en desarrollo de su plan de actuación, mediante la remisión, por parte de la persona titular de la conselleria con competencias en materia de inspección general de servicios, del informe anual de evaluación. En dicho informe se incluirá una valoración del grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones previamente formuladas en las actuaciones llevadas a cabo, así como de los problemas de funcionamiento detectados en los órganos y unidades objeto de control.”

En cumplimiento de lo anterior se incluyen las siguientes dos acciones:

## **28. Evaluar la ejecución de los planes de la IGS.**

Elaboración (para su remisión al Consell) del **informe final de resultados de ejecución del plan de la IGS 2020-2021** (Informe a elaborar en el primer trimestre de 2022). En el primer trimestre de 2023 se elaborará y presentará al Consell el informe anual correspondiente a la ejecución del plan 2022-2023.



Se persigue con ello evaluar y dar cuenta al Consell del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en los sucesivos planes de actuación de la IGS y de la efectividad de las acciones de inspección y control realizadas.

### **29. Evaluar la efectividad de la actuación inspectora.**

Evaluar de forma sistemática el **grado de seguimiento y eficacia de las recomendaciones** previamente **formuladas en las actuaciones llevadas a cabo por la IGS**, así como de los problemas de funcionamiento detectados en los órganos y unidades objeto de control, todo ello en cumplimiento de lo previsto en el citado Art. 9 de la Ley 22/2018.

La evaluación de la efectividad alcanzada se incorporará, como un apartado específico, a los informes anuales de resultados de la ejecución de los respectivos planes de la IGS que se detallan en el punto 28 anterior.

## **F. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

En respuesta a las obligaciones derivadas de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, la IGS incorpora en sus planes de actuación varias iniciativas destinadas a ofrecer a la ciudadanía información concreta sobre las actuaciones que desarrolla dentro de su marco competencial y ello con el objetivo de dar a conocer a través del portal de transparencia GVA-Oberta, por una parte, la programación de la actividad de la IGS cuya difusión se lleva a cabo mediante la publicación de los planes aprobados y, por otra parte, ofrecer la oportunidad de conocer y evaluar las actuaciones realizadas.

La firme voluntad de transparencia y rendición de cuentas en las actuaciones desarrolladas por la IGS tuvo reflejo y un mayor respaldo jurídico a partir de la aprobación de la Ley 22/2018, disposición que enmarca la actividad de rendición de cuentas que, de manera transparente, realiza la IGS a través de:

### **30. Rendir cuentas y dar publicidad de los planes de la IGS y de sus informes de evaluación.**

En cumplimiento de lo que establece el artículo 9 de la Ley 22/2018, la IGS rendirá cuentas ante el Consell de la gestión realizada remitiéndole el informe anual de evaluación. A continuación, este mismo informe será remitido a les Corts y se presentará en la comisión parlamentaria que corresponda por razón de la materia. Posteriormente será remitido, también y anualmente, a la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana.

Para cumplir con el compromiso de transparencia y ofrecer información a la ciudadanía, tanto el Plan de la IGS como sus **informes anuales de evaluación** de resultados serán publicados en la página web de la Conselleria de adscripción y a través del portal de transparencia GVA-



Oberta. En el primer trimestre del año 2022 el informe de evaluación final correspondiente al anterior Plan 2020-2021 y en el primer trimestre de 2023 el informe anual de ejecución del presente plan 2022-2023.

Se da con ello respuesta a 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 ordena publicar expresamente “El plan e informe anuales de la Inspección General de Servicios de la Generalitat”.

### **31. Ofrecer a la ciudadanía información puntual del resultado de las actuaciones de la IGS.**

Elaboración y publicación de **fichas resumen individualizadas** para dar publicidad y rendir cuentas de todas las actuaciones realizadas por la IGS que tienen su origen en el desarrollo de actuaciones ordinarias y extraordinarias de inspección y control, y de atención de denuncias. Entre esas fichas se incluye una **ficha específica** que, publicada con carácter **mensual**, recoge información estadística **de todas las quejas de segunda instancia** recibidas en ese mes, con indicación de la Conselleria objeto de la queja inicial no contestada, su fecha de presentación, la unidad objeto de esta o, en su caso, el procedimiento afectado.

Adicionalmente, como complemento a las fichas mensuales en las que se publica un resumen de las quejas por incumplimiento del deber de respuesta, se da publicidad a un **informe anual valorativo de dichas quejas de segunda instancia**, en el que se recoge información estadística, así como las conclusiones y valoraciones extraídas de su análisis.

Se mantiene así el compromiso, ya iniciado en 2016, 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 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 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 (DOGV 7271 de 12.05.2014).

Al interés por publicitar y difundir información de la actividad desarrollada por la IGS, en respuesta a la mayor demanda de información y participación que reclama la ciudadanía como sujeto de la acción pública, se une la obligación derivada de la propia Ley 22/2018 ya citada que, en su artículo 35.2, dedicado a la comunicación y publicidad de los informes definitivos de resultado establece que “En el Portal de Transparencia de la Generalitat se publicará información básica sobre los resultados obtenidos en cada actuación inspectora que tenga su origen en los supuestos señalados previstos en el artículo 30.1, incluyendo un extracto de las conclusiones y recomendaciones efectuadas”.



Las actuaciones de la IGS, que son susceptibles de esta publicidad, han tenido en el tiempo una evolución creciente pasando de las 78 y 80 fichas publicadas, en 2019 y 2020 respectivamente, a las 135 publicadas en 2021 (lo que representa un 69% de crecimiento en este último año), tendencia que nos sirve para hacer una estimación de lo que supondrá en el ámbito temporal de este plan 2022-2023 y que sin duda continuará manteniendo una tendencia al alza.

### **32. Responder las peticiones de les Corts y de los órganos superiores de la Conselleria de adscripción.**

Elaboración de **informes en respuesta a las peticiones de información** que puedan recibirse de les Corts y, también, aquellas que se solicitan desde otros órganos de la propia Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y, en particular, las solicitadas o canalizadas a través del Gabinete de la persona titular de la Conselleria, de la propia Subsecretaría del departamento de quien depende la IGS o de su Secretaría General Administrativa.

## **G. MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

La propia Ley 22/2018 ya citada, al hablar del marco competencial de la IGS, establece que, con carácter complementario, la competencia de inspección general de los servicios puede comprender otras actuaciones en relación con los proyectos y planes de mejora de la calidad de los servicios públicos, en los términos y con el grado de participación que se establezca en cada caso. En este plan se incorporan en materia de mejora de la calidad las siguientes acciones, en su mayoría derivadas de la aplicación 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:

### **33. Coordinar la Red de Calidad de la Administración de la Generalitat.**

**Coordinar la Red de Calidad** de la Administración de la Generalitat definida en el Cap. VI del 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 exige, en relación con la estructura en él establecida (en tres niveles: central, departamental y operativo), **concretar el nivel departamental** que, atribuidos en ese decreto a la entonces Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC), se vio alterada como consecuencia del nuevo reparto competencial entre consellerias acontecido en 2019 (Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell).

Derivado de ese dicho reparto se modificó primero la regulación de la CITEC (Decreto 20/2020, de 14 de febrero, del Consell, que modificaba el Decreto 112/2008, que la creó) y, casi de forma simultánea, se creó una nueva Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública, comisión que no ha llegado a constituirse al quedar modificadas las





competencias de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública tras la aprobación de su último reglamento de organización y funcionamiento (Decreto 172/2020, de 30 de octubre, del Consell). Este hecho pone de manifiesto la necesidad de **revisar y proponer el oportuno cambio normativo que permita**, a quien ostenta en la actualidad las competencias en materia de mejora de la calidad de los servicios públicos, **disponer del órgano colegiado correspondiente representativo del nivel departamental de la Red de Calidad antes citado**.

Se plantea por ello y se incluye como una actuación ordinaria de este plan, la realización de un estudio del actual marco normativo citado y la elaboración del proyecto de norma correspondiente que satisfaga lo anterior.

### **34. Regular e implantar el sistema de reconocimiento a la calidad en la Generalitat.**

Actuación dirigida a dar cumplimiento al desarrollo efectivo del sistema de reconocimiento previsto en el capítulo IV del Decreto 41/2016, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

A tal efecto se prevé, en primer lugar, la elaboración y tramitación del **proyecto de Orden de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública por la que se regulan las acreditaciones, certificaciones de calidad y premios en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental**.

A continuación, se procederá a la **implantación efectiva del sistema de acreditaciones de calidad** de la Generalitat destinadas a ofrecer un reconocimiento contrastado a un determinado nivel de excelencia o calidad alcanzado por una organización en el ámbito de la administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental, el Registro de Certificaciones y el Foro de Personal Evaluador de la Generalitat, actuaciones desarrolladas a partir de que se apruebe la correspondiente norma que regulará las certificaciones de la calidad y los premios a la excelencia y mejores prácticas en la Generalitat (Ver acción 42.4 más adelante).

### **35. Adaptar la aplicación SIGCAP (Sistema para evaluar la calidad de los servicios) a la nueva metodología elaborada.**

Adaptar, en colaboración con la DGTIC, la **herramienta corporativa SIGCAP** que permite a las organizaciones realizar autoevaluaciones de calidad a las nuevas propuestas derivadas de la revisión de la **Metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat** realizada, revisión que ha mejorado y adaptado la metodología anterior al nuevo modelo EFQM 2020.





### **36. Elaborar y ejecutar un plan de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios.**

Impulsar y **desarrollar Autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios**, con el fin de detectar fortalezas y debilidades en los órganos o unidades evaluadas y poner en marcha proyectos de mejora que subsanen las deficiencias detectadas. El plan de autoevaluaciones y evaluaciones deberá ser validado, en su caso y cuando se constituya, por la Comisión Interdepartamental competente en materia de mejora de la calidad de los servicios públicos que represente el nivel departamental previsto en el Artículo 42.2 del Decreto 41/2016 antes citado.

### **37. Evaluar el sistema de gestión de cartas de servicios de la Generalitat.**

Realizar una **evaluación del sistema de gestión de las cartas de servicios** en vigor, en cumplimiento de la previsión contenida en el artículo 19.3 del 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 planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

### **38. Impulsar la elaboración de nuevas cartas de servicios y, en su caso, revisar y actualizar la metodología actual de elaboración de cartas de servicios de la Generalitat.**

**Elaborar nuevas cartas de servicios** como paso previo para, en su caso, proceder a la **revisión y actualización de la Metodología de elaboración de cartas de servicios de la Generalitat, metodología**, actuación que requiere de apoyo de consultoría externa que se prestará a través de la adjudicación de un contrato menor.

### **39. Consolidar y extender el sistema de cartas de servicios de la Generalitat.**

**Aprobar un plan de cartas de servicios**, que contemple, junto a la elaboración de nuevas cartas, la revisión de aquellas cartas de servicios ya existentes de acuerdo con la previsión normativa. El plan de elaboración de nuevas cartas de servicios deberá ser validado, en su caso y cuando se constituya, por la Comisión Interdepartamental competente en materia de mejora de la calidad de los servicios públicos que represente el nivel departamental previsto en el Artículo 42.2 del Decreto 41/2016 antes citado.

### **40. Elaborar el informe anual de quejas de la Generalitat.**

Asegurar el adecuado funcionamiento del sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos (aplicación corporativa de la Generalitat) y elaborar el **informe de evaluación anual de quejas correspondiente al ejercicio 2021**, previsto en la norma reguladora (Decreto 68/2014) y dirigido a comprobar el cumplimiento del trato de atención dado a la ciudadanía, las mejoras que se han introducido por las quejas recibidas y aquellas que se siguen produciendo por no atender dichas quejas, así como sus causas.



## H. PLANIFICACIÓN, ESTRATEGIA, SISTEMA DE GESTIÓN Y RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS.

Línea de actuación que incorpora todo lo relativo a los procesos de planificación y formulación de estrategias, el dialogo con los grupos de interés (“Stakeholders”<sup>1</sup>), la revisión y mejora del sistema de gestión de la IGS y que incluye, también, las relaciones de alianza y colaboración. El desarrollo de proyectos normativos relacionados con las competencias ejercidas por la IGS se ha incluido, respectivamente, en el apartado A los relacionados con las competencias de inspección general de los servicios y, en el apartado G, los relativos a la mejora de la calidad de los servicios públicos.

Así, se incluyen en esta línea de actuación las siguientes acciones:

### 41. Elaborar el plan de la IGS y establecer mecanismos de seguimiento y actualización.

Elaboración y aprobación del **Plan de la IGS 2022-2023** y desarrollo posterior de tareas de seguimiento, revisión y actualización. Se establece como mecanismo básico de control de la ejecución del plan el realizar reuniones de seguimiento con carácter cuatrimestral. Al finalizar su primer año de vigencia se elaborará el correspondiente informe de evaluación anual incorporando al mismo una adenda que recoja los principales cambios y/o actualizaciones que se incorporen al plan en su segundo año de ejecución.

### 42. Mejorar el sistema de gestión e información de la IGS a través de la realización de las siguientes actuaciones:

**42.1.** Implementar en su totalidad el **sistema integrado de gestión e información de la IGS (GEISER)** que permita la tramitación de expedientes de las actuaciones inspectoras, integrado con los canales de entrada (registro telemático y canal GVA-confident), garantizando la confidencialidad y seguridad de la información.

**42.2.** Elaborar y difundir la **cartera de servicios de la IGS**. Acción que va dirigida, a través de elaborar y publicar una relación detallada de todos los servicios y actividades que realiza la IGS, a incrementar el conocimiento que de este órgano de control tienen sus diferentes grupos de interés, en particular quienes son los principales destinatarios de sus servicios: ciudadanía y personal empleado público.

---

<sup>1</sup> "Grupos de interés" de nuestra organización: son las personas, grupos u organizaciones que se ven afectadas por las acciones y decisiones de la IGS y por ello son grupos o partes interesadas.



**42.3.** Revisar y actualizar la **carta de servicios de la IGS** de la Generalitat aprobada por Resolución de 26 de febrero de 2018, del entonces conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.

#### **43. Desarrollar dos proyectos de mejora derivados de la evaluación de calidad de la gestión de la IGS realizada en 2021.**

**43.1.** Ejecución del proyecto de mejora “**Realizar una gestión sistemática de los grupos de interés de la IGS**”. La gestión de los Grupos de Interés es el eje transversal del Modelo EFQM. Identificarlos y entender sus necesidades, implicarlos en la creación compartida de valor sostenible y conocer su percepción son claves para el cumplimiento del propósito de la IGS.

**43.2.** Ejecución del proyecto de mejora “**Mejorar la Gestión de procesos en la IGS**”. La gestión por procesos permite mejorar la eficiencia en la gestión orientando las actividades hacia los grupos de interés y, en particular, hacia el cliente, de forma transversal. La definición de la cadena de valor es un requisito previo imprescindible para su simplificación y, en su caso, para el desarrollo de las aplicaciones informáticas que la soporten.

#### **44. Medir la satisfacción de los grupos de interés de la IGS.**

Diseñar e implementar instrumentos de medición de la satisfacción de los grupos de interés de la IGS priorizando aquellos procesos de la IGS considerados claves. Actuación para iniciar tras el desarrollo del proyecto de mejora incluido en el punto 43.1 anterior.

#### **45. Mantener, potenciar y reforzar, en su caso, las relaciones de alianza y colaboración que la IGS mantiene con los siguientes órganos o unidades:**

El artículo 11 de la Ley 22/2018 establece que la conselleria competente en materia de inspección general de servicios, como responsable del sistema de alertas y de la inspección general de todas las actividades, centros y servicios, mantendrá las necesarias relaciones de colaboración o coordinación, con el resto de los departamentos competentes en materia de control e inspección, tanto internos como externos, de acuerdo con lo previsto en esta misma norma. De forma particular en ella se recogen, también, las causas específicas de inhibición de la IGS en favor de otros órganos como son la Intervención General de la Generalitat (artículo 13), la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana (artículo 14) y la Fiscalía (Artículo 16).

El desarrollo de esta previsión normativa recogida en el Artículo 11 citado, se desarrolla a través de las siguientes acciones de colaboración:

**45.1.** Con las **inspecciones sectoriales de la GVA** (de sanidad, educación y servicios sociales) a través de ejercer las funciones de coordinación atribuidas a la IGS con el contenido y alcance establecido en la Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la entonces



Conselleria de Hacienda y Administración Pública, en materia de coordinación de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección, que fija en dos el número mínimo de reuniones a celebrar en el año. Y ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11.3 de la Ley 22/2018, que señala que corresponde a la Inspección General de Servicios la coordinación de los órganos y unidades administrativas de inspección y control interno sectoriales, existentes en los diferentes departamentos, que tengan como objeto supervisar el funcionamiento correcto de servicios y unidades dependientes de los departamentos respectivos. En concreto, en este momento, le corresponde la coordinación de las diferentes unidades administrativas que ejercen una función inspectora en los sectores: sanitario, educativo y de servicios sociales.

**45.2. Con la Intervención General a través de la Viceintervención General de Control Financiero y Auditorías.**

Alianza que se plasma en el mantenimiento de relaciones puntuales de colaboración y atención a los requerimientos que pueda formularnos a través de la Viceintervención de Control Financiero y Auditorías, durante la ejecución de este plan.

**45.3. Con otros órganos de la Administración del Consell** (Subsecretarías, DG de Función Pública, IVAP, EVES, DGTIC, INVASSAT, Oficina de Conflicto de Intereses). En relación con los órganos encargados de la formación del personal empleado público (IVAP y EVES) la IGS colaborará impartiendo formación en materia de calidad de los servicios públicos con el alcance y extensión recogida en sus respectivos planes.

**45.4. 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 creó 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”.



Con la finalidad de formalizar la relación de la IGS con la Agencia, se plantea como acción específica la de elaborar el correspondiente **Protocolo General de Actuación** para establecer el marco general de colaboración en aquellas áreas de interrelación competencial y en los asuntos de interés mutuo que competen a la IGS y la Agencia Antifraude.

**45.5.** Con **otros órganos o instituciones externas de la Generalitat** (Síndic de Greuges y Sindicatura de Comptes).

Con el **Síndic de Greuges**, más allá de las solicitudes puntuales que nos pueda hacer, la colaboración y relaciones se centran sobre todo en relación con la atención de quejas y denuncias.

En el caso de la **Sindicatura de Comptes**, la propia Ley 22/2018 establece en su artículo 15, las situaciones y condiciones que deberán ser obligatoriamente comunicadas a este órgano externo de control. Adicionalmente, relacionado con la mejora del sistema de información propio de la IGS y la **seguridad de la información**, se solicitará la colaboración de la Sindicatura para conocer y aprender de sus mejores prácticas en ese ámbito (ver actuación 48 en este mismo apartado III, subapartado I).

**45.6. En el ámbito estatal y autonómico**, con aquellos órganos competentes en materia de evaluación, calidad e inspección de los servicios, en particular a través de la participación como miembros de la **Red Interadministrativa de Calidad** que coordina la AGE a través de la DG. de Gobernanza Pública del Ministerio de Política Territorial.

También hay que mencionar en este punto y destacar la colaboración, en un ámbito muy específico, con el **Consejo General del Notariado** que quedó plasmada en el convenio suscrito en mayo de 2020 con la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública sobre acceso a las bases de datos de titularidades reales y de datos de personas con responsabilidad pública a efectos del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

## **I. GESTIÓN DE RECURSOS PERSONALES, ECONÓMICOS, DE INFORMACIÓN Y DE APOYO AL DESARROLLO DEL PLAN DE LA IGS**

En ejecución de este plan y en relación con la gestión de los recursos personales (atención y formación del personal), recursos materiales y de información, con la gestión económica y administrativa de la IGS, y la organización y/o participación en jornadas y eventos, se desarrollarán las siguientes acciones:



#### 46. Aplicar el plan de acogida de la IGS y tutorizar al personal de nueva incorporación.

La previsión es que en este ejercicio 2022 se incorporen dos inspectores/as a los que se les hará entrega y aplicará el **plan de acogida revisado y actualizado en 2021** y se les asignará un tutor/a para facilitar y agilizar su integración en la unidad, proporcionándoles información, formación y entrenamiento en el desempeño de su nuevo trabajo.

#### 47. Organizar y asistir al curso de perfeccionamiento anual para inspectores/as de servicios.

Organización e impartición, a través del IVAP, del **Curso de perfeccionamiento al que debe asistir de forma obligatoria todo el personal inspector** con el fin de adquirir y/o actualizar los conocimientos, habilidades o destrezas necesarias para el cumplimiento de las funciones propias de la actuación inspectora, todo ello en cumplimiento de lo previsto en su Ley reguladora (Art.6.2 de la Ley 22/2018 que establece que “[...] el personal inspector de servicios, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos a través de su participación en las actividades formativas, deberá asistir a las actividades específicamente programadas, con el fin de adquirir los conocimientos, habilidades o destrezas adecuados para el cumplimiento de las funciones propias de la actuación inspectora y para la implementación y gestión del sistema de alertas. En estas actividades podrá participar también el personal inspector designado temporalmente con carácter extraordinario. Las actividades formativas deberán ser evaluadas y actualizadas periódicamente”).

#### 48. Mejorar el sistema de información de la IGS y su seguridad.

Realizar una actuación de benchmarking (con la Sindicatura de Comptes) dirigida a **mejorar el sistema actual de Registro, archivo, control y seguridad de expedientes en la propia IGS**, actuación dirigida a mejorar el actual sistema de archivo documental y garantizar la integridad, conservación, seguridad y confidencialidad de la información recopilada durante las actuaciones desarrolladas por la IGS y ello en cumplimiento de lo establecido en el artículo 36 de la Ley 22/2018 sobre conservación y acceso a la documentación soporte de las actuaciones investigadoras.

#### 49. Actualizar los contenidos de la IGS en la página Web de la Conselleria.

Gestión, revisión y actualización de los **contenidos sobre la IGS en la Página Web de la Conselleria** de adscripción y **organización del servidor interno**.

#### 50. Realizar acciones de difusión de las actuaciones de la IGS que puedan tener interés para el conjunto de la GVA.

En aquellas actuaciones desarrolladas en ejecución del plan de la IGS de las que puedan derivarse **pautas de actuación, recomendaciones generales o cuestiones de carácter metodológico que pueden afectar al conjunto de la GVA**, se valorarán todas las opciones que, estando al alcance de la IGS, se puedan desarrollar para lograr su máxima difusión, de tal



manera que se posibilite un conocimiento más generalizado de su alcance, contenido y utilización.

### **51. Mantener las aplicaciones corporativas de la IGS.**

Mantenimiento funcional, en colaboración con la DGTIC, de las aplicaciones corporativas de la Generalitat de las que la IGS es responsable funcional: **Aplicación de quejas (GV\_QUEJAS)** en el ámbito de la Administración de la Generalitat y sus organismos autónomos, de **autoevaluaciones y evaluaciones de calidad (SIGCAP)** y de **cartas de servicios (CARTASRV)** en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental. En el caso de la aplicación SIGCAP se impulsará el desarrollo por la DGTIC de una nueva versión de la aplicación en consonancia con la revisión que de la metodología ha realizado la IGS en 2021.

### **52. Gestionar los procedimientos y asuntos generales de la IGS.**

**Apoyo administrativo** a la IGS. Elaboración de **presupuestos, seguimiento y control de su ejecución**. Gestión de **caja fija**.

### **53. Realizar labores de planificación y gestión de los contratos de la IGS.**

Elaboración de **pliegos técnicos, dirección, control y seguimiento de la ejecución de los contratos** que se promuevan en desarrollo de los proyectos de la IGS.

### **54. Organizar un encuentro o jornadas en el ámbito de la Generalitat sobre la conflictividad laboral, la mediación y el acoso laboral.**

Organización y celebración de un encuentro que reúna a todos los actores implicados dentro de la Generalitat en la mediación y resolución de conflictos y en la atención a denuncias por acoso laboral: la propia IGS que lo organizará, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (INVASSAT), las Inspecciones sectoriales de Sanidad, Educación y Servicios Sociales y las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs). El objetivo es poder intercambiar y compartir conocimientos, experiencias prácticas y establecer pautas de coordinación y colaboración en la atención a este tipo de denuncias.

### **55. Impulsar y propiciar la celebración una Jornada/Conferencia o encuentro de las Inspecciones Generales de Servicios de las distintas administraciones públicas españolas.**

En el ámbito de la gestión del conocimiento, se prevé impulsar, a través o en colaboración con la Dirección General de Gobernanza del Ministerio de Política Territorial, la organización y celebración de un evento en el segundo semestre del año 2022, especialmente dirigido a compartir experiencias innovadoras y conocimiento en materia de sistemas de prevención y lucha contra las irregularidades y malas prácticas administrativas.





#### IV. RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

Para el desarrollo de las actuaciones contenidas en el plan, cuyo horizonte temporal es de dos años, la IGS contará con los siguientes **recursos personales**: un Inspector General, 10 puestos de inspectores/as de servicios (9 puestos ocupados en la actualidad, 1 de ellos de reciente incorporación y 1 vacante que se prevé cubrir en este mismo año) y 2 jefas de unidad de apoyo administrativo.

Del mismo modo que ha sucedido en ejercicios anteriores, la incorporación de los nuevos recursos implica y supone, necesariamente, aplicar el plan de acogida al personal de nueva incorporación, al que hay que entrenar 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 a través del curso de perfeccionamiento que anualmente organiza la IGS a través del IVAP (Ver apartado III.H actuaciones 46 y 47).

Asimismo, en el presupuesto de la Generalitat del ejercicio 2022, **con cargo al programa presupuestario 121.90 Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios**, se prevé un **gasto por trabajos realizados por empresas y profesionales** (aplicación económica 227) para realizar los siguientes trabajos a través de **contratos menores**:

- **En apoyo del proyecto SALER**: Contrato menor con el objeto de diseñar y elaborar un específico material de difusión de la Ley que regula el marco de actuación de la IGS (Ley 22/2018) y, en particular, del Sistema de alertas tempranas de irregularidades y malas prácticas administrativas (SALER). El importe de este contrato menor, a realizar en el primer semestre de 2022 (apoyo a la acción recogida en el apartado F. acción 20), tendrá un importe máximo de 10.000 euros más IVA y un plazo de ejecución inferior al año.
- **En materia de mejora de la calidad de los servicios públicos**: Contrato menor con el objeto de impulsar la extensión de nuevas cartas de servicios y, en su caso, revisar y actualizar la metodología actual de elaboración de cartas de servicios de la Generalitat, que se puede consultar en la siguiente url:  
[https://cjusticia.gva.es/documents/169260696/169276341/CARTAS\\_CAS\\_30.7.10.pdf](https://cjusticia.gva.es/documents/169260696/169276341/CARTAS_CAS_30.7.10.pdf)  
El importe de este contrato menor, a realizar en el segundo semestre de 2022 (apoyo a la acción recogida en el apartado G. acción 38), sería como máximo de 10.000 euros más IVA, con un plazo de ejecución inferior al año.





## V. APROBACIÓN, COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PLAN

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 de la persona titular de la Subsecretaría de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública que será publicada en el DOGV** y de su contenido concreto (actuaciones a desarrollar en materia de inspección que 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.

Adicionalmente, tras la aprobación del plan, **la Consellera de Justicia, Interior y Administración Pública lo presentará para la toma de razón por parte del Consell** de este plan de cuya ejecución, posteriormente, se informa con carácter anual al Consell (ver actuación 28 en el apartado III.F de transparencia y rendición de cuentas).

Dando respuesta 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. 3.2.1), al plan de la IGS 2022-2023, **se le dará la máxima publicidad y difusión** a través del portal Web de la Conselleria y el Portal de transparencia de la Generalitat GVA-Oberta.

## VI. CONTROL Y EVALUACION DEL PLAN

Del despliegue y ejecución del plan, la propia IGS realizará un **seguimiento periódico y continuo de su ejecución** (con periodicidad cuatrimestral, tal y como se señala en el apartado III. H. actuación 41). Del mismo modo y al finalizar cada ejercicio se elaborará un informe anual de evaluación de resultados, para dar cuenta al Consell, con el detalle y alcance señalado en el apartado III. F. actuaciones 28 y 29.

La **metodología de evaluación** del Plan tendrá en cuenta los porcentajes de ejecución de cada una de las actuaciones previstas en el mismo para, a continuación, calcular un porcentaje de ejecución ponderada global del Plan en base al sumatorio de los porcentajes de ejecución de las distintas líneas de actuación que serán, también y a su vez, ponderadas por su importancia relativa.



## **VII. ANEXOS**



## **ANEXO 1: MARCO NORMATIVO DE APLICACIÓN**

A continuación, relacionamos el conjunto de disposiciones en que se fundamentan y/o apoyan las diferentes actuaciones recogidas en este plan:

1. 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).
2. Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio de 2018, sobre las normas financieras aplicables al presupuesto general de la Unión
3. Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.
4. Directiva (UE) 2017/1371 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio 2017, sobre la lucha contra el fraude que afecta a los intereses financieros de la Unión a través del Derecho penal.
5. Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.
6. 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.
7. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
8. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
9. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
10. Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica
11. 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.
12. Orden Ministerial HFP/1030/2021 de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
13. Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.
14. Ley 8/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de Incompatibilidades y Conflictos de Intereses de Personas con Cargos Públicos no Electos.
15. Ley 11/2016, de 28 de noviembre, de la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana.



16. Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
17. Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Generalitat, de la Función Pública Valenciana.
18. 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) modificado por el Decreto 81/2016, de 8 de julio, del Consell.
19. 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.
20. 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.
21. 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.
22. Decreto 41/2016, del Consell, de 15 de abril, 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.
23. Decreto 56/2016, del Consell, de 6 de mayo, por el que se aprueba el Código de Buen Gobierno de la Generalitat.
24. 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.
25. Decreto 65/2018, de 18 de mayo, del Consell, por el que se desarrolla la Ley 8/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de incompatibilidades y conflictos de intereses de personas con cargos públicos no electos.
26. Decreto 66/2019, de 26 de abril, del Consell, por el cual se regula la Comisión Interdepartamental para la Prevención de Irregularidades y Malas Prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (CIPIMAP).
27. Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerías de la Generalitat.
28. Decreto 20/2020, de 14 de febrero, del Consell, de modificación del Decreto 112/2008, por el cual se crea la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana.
29. Decreto 26/2020, de 21 de febrero, del Consell, de creación de la Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública.
30. Decreto 172/2020, de 30 de octubre, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Consellería de Justicia, Interior y Administración Pública.
31. Decreto 49/2021, de 1 de abril, del Consell, de regulación del teletrabajo como modalidad de prestación de servicios del personal empleado público de la Administración de la Generalitat.



32. 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.
33. 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.
34. 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.
35. 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.
36. Orden 5/2021, de 19 de febrero, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, de desarrollo del Decreto 172/2020, de 30 de octubre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, modificada por Orden 24/2021, de 22 de septiembre, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.
37. 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).
38. Protocolo de seguimiento y coordinación de denuncias de carácter sectorial de 2 de diciembre de 2016.
39. 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 DOGV de 30 de enero de 2018).
40. Resolución de 26 de febrero de 2018, del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la cual se aprueba la Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios de la Generalitat (DOGV n.º 8251 de 09.03.2018).
41. Resolución de 31 de enero de 2019, del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la cual se establece la entrada en vigor del capítulo primero del título segundo de la Ley 22/2018, relativo al sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (DOGV n.º 8482 de 07.02.2019).



## ANEXO 2: PROPÓSITO, VISIÓN Y VALORES DE LA IGS

### Propósito

La Inspección General de Servicios, como máximo órgano de control interno de la Administración de la Generalitat y de su sector público instrumental, tiene como misión 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.

### Visión

La Inspección General de Servicios de la Generalitat aspira a 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.

### Valores

La Inspección General de Servicios y todas las personas que la integran, basan todas sus actuaciones en los siguientes principios que se comprometen a garantizar:

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 irregularidades y malas prácticas administrativas.
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.



## **ANEXO 2: MAPA DE PROCESOS**

## MAPA DE PROCESOS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

