PLAN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS (2024-2025)

CONSELLERIA HACIENDA, ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Secretaría Autonómica de Administración Pública
Inspección General de Servicios

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 4

II. INTRODUCCIÓN 6

III. ACTUACIONES DEL PLAN 9

III.1. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS ESTRATÉGICOS 9

A. PLANIFICAR Y DESARROLLAR LA ESTRATEGIA Y EL SISTEMA DE GESTIÓN E INFORMACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 9

1. Planificación de actuaciones de la Inspección General de Servicios 9

2. Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (SII-GVA) 9

3. Sistema de gestión e información de la IGS 11

4. Plan normativo de la IGS 12

B. GESTIONAR EL DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS 13

5. Gestionar las relaciones con los grupos de interés clave 13

C. EVALUAR Y MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 18

6. Evaluar y medir la satisfacción de los grupos de interés de la IGS. 18

D. MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LA IGS, RENDIR CUENTAS, DAR TRANSPARENCIA Y ATENDER LAS PETICIONES DE LES CORTS Y DE LOS ÓRGANOS SUPERIORES DE ADSCRIPCIÓN 19

7. Medir la efectividad y rendir cuentas 19

8. Transparencia y difusión de las actuaciones de la IGS 20

9. Atender peticiones de información 21

III.2. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS OPERATIVOS 21

E. PREVENIR IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS (SALER) 21

10. Impulso y desarrollo del sistema de alertas (SALER) 22

F. REALIZAR ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL 24

11. Actuaciones ordinarias 24

12. Actuaciones extraordinarias 25

13. Atención de denuncias e informaciones anónimas (Ley 22/2018) 25

14. Atención de denuncias e informaciones anónimas presentadas a través del Sistema Interno de Información (SII-GVA) 26

15. Atención de quejas 28

16. Instrucción de procedimientos sancionadores en materia de transparencia y buen gobierno 28

G. REALIZAR ANÁLISIS ORGANIZATIVOS, EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA Y EVALUACIONES DE PROGRAMAS 28

17. Análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia 28

18. Evaluaciones de programas 29

H. REVISAR ACTUACIONES DE AÑOS ANTERIORES Y ELABORAR PLANES DE MEJORA 30

19. Revisar actuaciones de años anteriores 30

I. DESARROLLAR ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS Y DE APOYO TÉCNICO 31

20. Unidades de Resolución de Conflictos del ámbito de Función Pública (URCs) 31

21. Sistema de información para el control del absentismo del personal de la GVA 32

22. Sistema para la evaluación del desempeño del personal de la Generalitat 32

J. MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 32

23. Continuar con el desarrollo e implementación de los instrumentos de mejora de la calidad previstos en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell. 32

III.3. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS DE APOYO 34

K. ATENDER Y FORMAR AL PERSONAL DE LA IGS 34

24. Acogida y formación del personal 34

L. GESTIONAR Y GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 35

25. Actualización y seguridad de la información 35

M. TRAMITAR ASUNTOS GENERALES 36

26. Tramitar asuntos generales 36

N. ORGANIZAR Y/O ASISTIR A JORNADAS Y EVENTOS 36

27. Organización y/o asistencia a jornadas o eventos 36

IV. RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN 37

V. APROBACIÓN, COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PLAN 38

VI. CONTROL Y EVALUACION DEL PLAN 38

VII. ANEXOS 39

ANEXO 1: MARCO NORMATIVO DE APLICACIÓN 40

ANEXO 2: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA IGS 43

ANEXO 3: MAPA DE PROCESOS 44

I. PRESENTACIÓN

A través de estas líneas quiero presentar el Plan de Actuación 2024-2025 de la Inspección General de Servicios, a la que corresponde desarrollar las funciones definidas en 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 y que, en la actualidad, se adscribe a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Público que dirijo, a través de la Secretaría Autonómica de Administración Pública.

Al igual que en los planes anteriores, se ha decidido mantener un horizonte de vigencia bienal para este nuevo Plan con el fin de lograr, por una parte, una mayor flexibilidad en su ejecución, necesaria toda vez que muchas de las actuaciones desarrolladas por la inspección tienen un carácter sobrevenido que resulta, a priori, imposible de prever y, por otra, una mejor adaptación a los cambios e incertidumbres presentes en la sociedad actual.

Como punto de partida, me gustaría iniciar esta presentación resaltando la importancia del "para qué" o misión de la Inspección General de Servicios (IGS) que sirve como declaración estratégica que orienta la planificación y es la base de su actividad.

Tal y como se recoge en el propio Plan, la misión de la IGS, como órgano de control interno de la Administración de la Generalitat y de su sector público instrumental, se centra en velar por el cumplimiento de la legalidad y el pleno respeto a los principios generales de objetividad, imparcialidad, eficacia, eficiencia, equidad y buena administración; contribuyendo a la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas y a la mejora continua de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat. Para cumplir esta misión, en el Plan adquiere especial relevancia la gestión de los grupos de interés de la IGS considerados clave, potenciando las alianzas y colaboraciones para conseguir crear valor sostenible de forma compartida.

En su diseño, el Plan se articula siguiendo la estructura de una gestión por procesos (estratégicos, operativos y de soporte), tal y como se representa gráficamente en el mapa de procesos actualizado que se incluye. En cuanto a su contenido, se pueden resaltar los siguientes ámbitos de actuación que se consideran prioritarios.

En primer lugar, se busca potenciar el papel de la IGS en el ámbito de la **prevención**, impulsando el sistema de alertas, previsto legalmente en la citada Ley 22/2018, como conjunto de herramientas cuya interacción permite la detección de posibles irregularidades y malas prácticas administrativas, con carácter preventivo. En este ámbito las actuaciones más relevantes a acometer se centran en el desarrollo de los planes de autoevaluación de riesgos en las áreas de gestión de contratación, subvenciones y personal; el impulso del sistema de alertas mediante la mejora de la incorporación de datos y definición de indicadores al sistema lógico de procesamiento, así como la participación en el proyecto para elaborar la estrategia de integridad institucional de la Generalitat.

En segundo lugar, se busca reforzar y consolidar las funciones de la IGS como **órgano de control interno**.

La atención e investigación de las denuncias e informaciones anónimas que se reciben en la IGS representa una parte fundamental de sus actuaciones inspectoras y de control. En el ámbito interno, además, en el Plan se prevé desarrollar e impulsar el Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (SII-GVA), que se implantó en cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Por otra parte, con el fin de mejorar la gestión, se prevé el diseño y desarrollo de una solución tecnológica unitaria que integre todos los canales de denuncias y comunicaciones ante la IGS.

Junto a estas actuaciones inspectoras que se inician por denuncia o información anónima, en el Plan se han programado una serie de actuaciones de diferente naturaleza:

- Por una parte, como actuaciones ordinarias, se ha incluido el análisis del procedimiento para el reconocimiento del grado de discapacidad, la Renta Valenciana de Inclusión y el estudio de la aplicación del sistema de mejora de empleo en la GVA.
- Como actuaciones de análisis organizativo, se incluyen el de la Subdirección General con competencias en materia de planificación, gestión y explotación de puertos e infraestructuras portuarias de competencia autonómica y el análisis de la organización del trabajo desarrollado por el personal de administración y servicios en centros docentes no universitarios
- También se prevé realizar un seguimiento de las recomendaciones de actuaciones de ejercicios anteriores relativas al análisis del proceso de contratación en la Administración de la Generalitat, de los procedimientos de la autorización de la compatibilidad de actividades y del reconocimiento del nivel de valenciano en alumnos que finalizan la ESO, Bachiller y Formación Profesional.

Y, en tercer lugar, teniendo como fundamento el artículo 9 de nuestro Estatuto de Autonomía que reconoce el derecho a una buena administración y a gozar de servicios públicos de calidad, en el Plan se prevé el impulso de las herramientas de **mejora de la calidad de los servicios públicos** prestados por la Generalitat, como son, entre otras, las cartas de servicio, las autoevaluaciones de calidad y el sistema de quejas.

Para finalizar, quiero subrayar que para garantizar la máxima transparencia en la actuación de la Inspección General de Servicios y la permanente rendición de cuentas ante la ciudadanía, se dará la máxima publicidad a este plan, a la evaluación de los planes anteriores ya ejecutados y, de forma periódica, a los resultados obtenidos en las actuaciones inspectoras que se realicen, todo ello con el máximo respeto al deber de confidencialidad y a la protección de datos de carácter personal.

Ruth María Merino Peña
Consellera de Hacienda, Economía y Administración Pública

II. INTRODUCCIÓN

El **Plan de la Inspección General de Servicios 2024-2025** (en adelante Plan de la IGS) responde y da cumplimiento a lo establecido 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, plan que contiene todas las acciones programadas a realizar durante su periodo de vigencia y da respuesta, también, a la previsión contenida 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) que obliga a la Inspección General de Servicios (en adelante IGS) a dar cuenta al Consell, a través del correspondiente informe de evaluación y con carácter anual, de la gestión realizada en desarrollo del mismo.

Por otra parte y en lo que respecta a su **organización y funcionamiento**, la competencia de inspección general de servicios, de conformidad con el Decreto 133/2023, de 10 de agosto, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública y su modificación posterior (Decreto 169 /2023, de 3 de octubre del Consell), viene atribuida a la **Secretaría Autonómica de Administración Pública**, órgano superior responsable de su aprobación. 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.

En la **formulación de este plan** y como en ejercicios anteriores, se ha tenido en cuenta la experiencia acumulada, los informes de evaluación y ejecución del plan anterior, la evaluación de calidad realizada de la propia IGS y los informes elaborados a partir de las quejas y denuncias atendidas en ejercicios anteriores. Adicionalmente se ha consultado y tenido en cuenta otra información procedente de otros órganos o instituciones de control tanto internos (Intervención General) como externos a la Administración de la Generalitat (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 también aquellos que destacan por su relevancia pública o por su mayor impacto social.

El plan de la IGS 2024-2025, como instrumento de planificación que detalla las actividades a desarrollar por este órgano de control en cumplimiento de su propósito o misión, **se articula siguiendo un esquema de gestión por procesos y se plantea con un horizonte temporal bienal** y ello en aras a otorgarle una mayor flexibilidad y capacidad de adaptación a los cambios y/o necesidades sobrevenidas que puedan producirse en ese periodo. La **declaración del propósito o misión y visión** de este órgano de control interno, así como los **valores** que se comprometen a cumplir todo el personal que la integra está recogido en el **Anexo 2** de este documento. Junto a ello y en el **Anexo 3** se inserta el correspondiente **mapa de procesos** de la IGS que, con motivo de la elaboración de este plan, ha sido revisado y actualizado.

En relación con su contenido hay que señalar que el mismo, tal y como se detalla en el **índice** que lo precede, se estructura en un total de **siete grandes epígrafes** que recogen, por este orden, la presentación del plan (I), una introducción (II), las actuaciones que lo conforman (III), los recursos que se asignan para su ejecución (IV), las acciones para su aprobación, comunicación y difusión (V), los mecanismos utilizados para su control y evaluación (VI) y un apartado final (VII) que contiene los tres Anexos antes comentados.

El conjunto de actividades que conforman este Plan queda recogido en el **epígrafe III**, estructurado a su vez en 3 bloques que siguen el esquema de gestión por procesos ya comentado (con 4 macroprocesos estratégicos, 6 operativos y 4 de apoyo) y que diferencia en tres apartados un total de 27 grandes líneas o proyectos de actuación, algunas de las cuales si bien podrían estimarse, resultan a priori de imposible y exacta cuantificación (caso de la atención a denuncias, quejas, o de aquellas calificadas como actuaciones extraordinarias) lo que supone un incremento notable de actuaciones que es necesario considerar y tener siempre presente para valorar adecuadamente el plan de la IGS y la carga de trabajo real que comporta.

Los **epígrafes 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 (2024) y, de otra, a señalar las acciones y medios utilizados para la aprobación, comunicación y difusión del Plan. Finalmente, el **epígrafe VII** contiene los tres anexos antes citados relativos, respectivamente, al marco normativo de aplicación, las declaraciones del propósito o misión, 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 los distintos procesos desarrollados por este órgano de control.

Por último, es importante destacar que este plan de la IGS 2024-2025, en consonancia con lo expuesto en la presentación, dirige sus esfuerzos a mejorar la gestión de la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental, en particular, a partir de desplegar acciones de control e inspección y, también, de prevención de malas prácticas administrativas junto a otras actuaciones de evaluación y apoyo a distintas organizaciones o unidades de dicha administración.

De entre las acciones que contiene este plan, por su mayor novedad y/o relevancia, se destacan las siguientes:

- El **desarrollo, coordinación y supervisión del Sistema Interno de Información (SII-GVA)** aprobado por Acuerdo del Consell de 12 de mayo de 2023, para dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en adelante Ley 2/2023).
  El nuevo Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat» (SII-GVA) y su contenido en formato electrónico está accesible a través del siguiente enlace: *https://hisenda.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios/sistema-interno-informacion*

- **La mejora de la gestión y simplificación de los procesos clave de la IGS** mediante el diseño, desarrollo e implantación de una solución tecnológica unitaria que integre todos los canales de denuncias y comunicaciones derivados de la Ley 22/2018 y del SII-GVA derivado de la Ley 2/2023.
- **El desarrollo del plan normativo de la IGS,** en el que destacan la 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 y la elaboración de un Código de buenas prácticas para la prevención y detección de irregularidades en desarrollo de esa misma Ley.
- El impulso a la **gestión de las relaciones con los grupos de interés**, manteniendo y potenciando las relaciones de alianza y colaboración, en especial con otros órganos de control (internos y externos).
- La ejecución de acciones dirigidas a **impulsar el desarrollo del sistema de alertas**, mejorando la incorporación de datos y definición de indicadores al sistema lógico de procesamiento.
- El desarrollo de labores de apoyo técnico para impulsar **la práctica de autoevaluaciones de riesgos** a realizar tras la elaboración y aprobación por el Consell, en 2022, del Mapa de Riesgos de la GVA en las Consellerias y entidades del Sector Público Instrumental (en adelante SPI), **en materias de contratación, subvenciones y gestión de personal**. Estas acciones 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".
- La participación de la IGS, junto con los órganos directivos competentes, en el **diseño del Sistema de Integridad Institucional de la GVA**.
- Y, finalmente, la ejecución de acciones concretas que contribuyan a **implantar una cultura de gestión de calidad en la GVA y su SPI**, en particular a través de impulsar y generalizar el uso de los instrumentos de mejora previstos en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell.

III. ACTUACIONES DEL PLAN.

III.1. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS ESTRATÉGICOS.

A. PLANIFICAR Y DESARROLLAR LA ESTRATEGIA Y EL SISTEMA DE GESTIÓN E INFORMACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

1. Planificación de actuaciones de la Inspección General de Servicios

1.1. Elaborar, aprobar y publicar el plan de la IGS

Elaboración y aprobación del Plan de la IGS 2024-2025 dando cumplimiento a lo establecido 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, plan que contiene todas las acciones programadas a realizar durante su periodo de vigencia.

1.2. Establecer mecanismos de seguimiento y actualización del plan

Junto con las reuniones generales de carácter semanal de la IGS, se establece como mecanismo básico de control de la ejecución del plan la realización de reuniones internas de seguimiento específicas con carácter cuatrimestral.

Adicionalmente, al finalizar su primer año de vigencia se elaborará el correspondiente informe de evaluación anual incorporando al mismo una adenda que recoja, en su caso, los cambios y/o actualizaciones que se incorporen al plan en su segundo año de ejecución.

2. Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (SII-GVA)

2.1. Desarrollar, coordinar y supervisar el Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (SII-GVA)

El Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat aprobado por Acuerdo del Consell de 12 de mayo de 2023 (DOGV 9599, de 19 de mayo) entró en funcionamiento el 12 de junio de 2023, cumpliendo en tiempo lo previsto en la Ley 2/2023.

El SII-GVA está integrado por tres elementos:
a) Los canales internos de recepción de la información.
b) El procedimiento de gestión de las informaciones.
c) El Responsable del Sistema Interno.

El diseño del sistema obedeció a razones de eficiencia y efectividad organizativa, por tener su base en la adscripción al sistema de los recursos preexistentes especializados en tareas de investigación y control de la Inspección General de Servicios e Inspecciones Sectoriales de Sanidad, Educación y Servicios Sociales.

Por las mismas razones, en el Acuerdo el Consell se designó como órgano colegiado "Responsable del sistema" a la Comisión de Coordinación de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección, regulada en la Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública. Esta Comisión, en su reunión de 6 de junio de 2023, acordó delegar en la persona que ocupe el puesto de inspector general de servicios las facultades de administración, gestión y supervisión del sistema interno, habida cuenta de las competencias de la Inspección General de Servicios en materia de coordinación de los órganos y unidades administrativas de inspección y control interno sectoriales, previstas en el artículo 11.2 de la Ley 22/2018.

Las funciones de coordinación que asume la IGS en el ámbito del SII-GVA alcanzan a sus diferentes elementos:

- Respecto de los canales del sistema, la Inspección General de Servicios asume la responsabilidad funcional de los recursos telemáticos habilitados para la puesta en funcionamiento del SII-GVA que ha permitido, de forma novedosa, desde una entrada única presentar denuncias o comunicaciones anónimas a cualquiera de las cuatro inspecciones que forman parte del sistema y ello tanto desde el portal web de la GVA, como desde la página web Funciona. Ello implica realizar el control, alta y formación de nuevos usuarios, el registro de los compromisos éticos de confidencialidad de los usuarios, la resolución de incidencias y el desarrollo de mejoras.

- Respecto del procedimiento de gestión de las informaciones, además del Documento del SII-GVA aprobado, la coordinación que asume la Inspección General de Servicios también implica la elaboración de instrucciones para un funcionamiento homogéneo por las inspecciones, como por ejemplo a efectos de su tratamiento, o en cuanto a la herramienta y llevanza del libro registro del sistema, la codificación de las informaciones o la gestión de los flujos de información.

- Por último, en relación con el seguimiento y evaluación, la IGS coordina la elaboración durante el primer trimestre del año de un informe sobre el funcionamiento del sistema en el ejercicio anterior, que elevará para su conocimiento al Consell como órgano de gobierno de la Administración de la Generalitat a quien le corresponde la función de liderazgo y supervisión superior de la implementación, integridad y mejora del sistema. Dicho informe y por razones de economía y eficiencia se incluirá como un apartado específico dentro de los Informes de resultado previstos en el apartado 7.1 del presente Plan.

2.2. <u>Gestionar la tramitación de los Acuerdos singulares derivados del Convenio tipo de Adhesión al SII-GVA</u>

En el Acuerdo del Consell de 12 de mayo de 2023 citado, se prevé que las entidades pertenecientes al SPI de la Generalitat con menos de cincuenta trabajadores podrán compartir dicho sistema, previo acuerdo de su órgano de gobierno o administración y

consulta a los representantes de sus trabajadores, todo ello, de conformidad con los artículos 13 y 14.2 de la Ley 2/2023.

Para formalizar dicha adhesión, el 14 de junio de 2023, se inició la tramitación del procedimiento para aprobar un modelo tipo de convenio para formalizar la adhesión de las entidades del sector público instrumental de la Generalitat con menos de 50 trabajadores para compartir el SII-GVA, que culminó con su aprobación por el Consell el pasado 21 de noviembre de 2023 y que ha sido objeto de publicación en el DOGV por Resolución de 5 de febrero de 2024 de la Secretaria Autonómica de Administración Pública (DOGV n. 9785, de 9 de febrero de 2024)

La adhesión de las entidades es voluntaria, no obstante, en 2023, se recibieron 15 comunicaciones manifestando interés en adherirse al SII-GVA. Por lo que el siguiente paso a realizar durante 2024 será formalizar la solicitud de adhesión del ente mediante la suscripción del correspondiente convenio con la Generalitat debiendo establecer para ambas partes las condiciones de la citada adhesión.

3. Sistema de gestión e información de la IGS

3.1. Diseño, desarrollo e implantación de una solución tecnológica unitaria que integre todos los canales telemáticos de denuncias y comunicaciones con la IGS y las inspecciones sectoriales

La gestión de las denuncias o comunicaciones anónimas presentadas sobre posibles irregularidades o malas prácticas que se produzcan en el ámbito de la Generalitat Valenciana y su sector público instrumental es un proceso clave para la Inspección General de Servicios, como máximo órgano de control interno, que tiene entre sus fines el control de la legalidad y la introducción de buenas prácticas administrativas.

Junto a los canales telemáticos que ofrecía la IGS para presentar denuncias y comunicaciones anónimas en el ámbito de la Ley 22/2018, desde junio de 2023 se han añadido los canales telemáticos del Sistema Interno de Información de la Generalitat (SII-GVA), que prevé un régimen jurídico diferenciado para las informaciones sobre irregularidades conocidas en un contexto laboral o profesional.

Además, en el SII-GVA se integran las inspecciones sectoriales (Inspección de Educación, Inspección de Servicios Sanitarios e Inspección de Servicios Sociales), lo que añade la necesidad de establecer sistemas de comunicación y tramitación para las cuatro inspecciones, con unas garantías reforzadas de seguridad y confidencialidad.

La variedad de formas de inicio de las investigaciones, y las particularidades asociadas a cada una de ellas, dota de complejidad su gestión, especialmente en lo que se refiere a las denuncias o comunicaciones anónimas al contar con diferentes aplicativos de entrada.

Ante este reto, se prevé el desarrollo a través de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante DGTIC) de un proyecto innovador para implantar una solución tecnológica unitaria que integre todos los canales telemáticos actuales y que permita contar con una aplicación para la gestión de todas las investigaciones, independientemente de la fuente de origen.

3.2. 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, órganos superiores y directivos de la Generalitat y su SPI, y personal empleado público.

3.3. Revisar y actualizar la carta de servicios de la IGS

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.

3.4. Realizar una Autoevaluación de calidad de la IGS

Realizar una nueva autoevaluación de calidad de la IGS que actualice la realizada en 2019 (evaluación contrastada externamente en 2023) con la nueva Metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat, realizada en 2023 y basada en el nuevo Modelo EFQM-2020.

4. Plan normativo de la IGS

4.1. Análisis del marco normativo de actuación de la IGS

La Ley 22/2018 establece la competencia, funciones y principios de actuación de la Inspección General de Servicios y crea el sistema preventivo de alertas dirigido a detectar irregularidades y malas prácticas administrativas, en el ámbito de la gestión pública de la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

En sus cinco primeros años de vigencia, se han producido cambios en el ordenamiento jurídico en el que se integra, como por ejemplo la aprobación de la Ley 2/2023, y en la realidad a la que se aplica que es necesario analizar para evaluar su impacto en la norma aprobada. Todo ello con la finalidad de valorar mediante un proceso reflexivo previo si es necesario introducir en los planes anuales normativos de la GVA algún proyecto normativo específico.

4.2. Proyecto de Decreto de Reglamento de la IGS

Elaboración y tramitación del proyecto de Decreto, del Consell, de desarrollo de la Ley 22/2018, 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.

4.3. Proyecto de Decreto Código de Buenas Prácticas

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 artículo 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.

4.4. Regulación de una Credencial de Identificación del personal inspector

Tras la aprobación del Decreto citado en el apartado 4.2 anterior, se revisará y actualizará la credencial de identificación del personal inspector de la IGS.

4.5. Impulsar y colaborar en la elaboración de un proyecto de orden que desarrolle el sistema de reconocimiento previsto en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell

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, en cuanto a la regulación de las acreditaciones y certificaciones de calidad.

B. GESTIONAR EL DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

5. Gestionar las relaciones con los grupos de interés clave

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 y misión de la IGS.

Como resultado del proyecto de mejora dirigido a “Realizar una gestión sistemática de los grupos de interés de la IGS”, proyecto ejecutado en 2023 a partir de una evaluación de calidad de la IGS realizada previamente, se identificaron los grupos de Interés (GDIs) de la IGS, se clasificaron y se priorizaron a partir de conocer la naturaleza de las relaciones –influencia/poder e interés/impacto- que dichos grupos mantienen con la IGS. Y ello, con la finalidad de poder determinar qué queremos y/o esperamos lograr de nuestros GDIs: conocer sus necesidades y expectativas para tratar de satisfacerlas (las de los clientes

externos e internos, la de nuestros órganos de gobierno…), conseguir que todos nuestros proveedores atiendan ágil y eficazmente nuestros requerimientos y necesidades, reforzar y potenciar las relaciones de colaboración con aquellos que consideramos y queremos tener como aliados (para conseguir apoyo y/o generar sinergias) y, en todo caso, poder abordar y afrontar -incluso anticipadamente-, los problemas o conflictos que puedan surgir con aquellos que muestran resistencias o tienen finalidades que se presentan diferentes a las de la IGS.

5.1. De forma general se incluye en este plan, el establecimiento y/o mantenimiento de relaciones con los siguientes GDIs considerados prioritarios y para los que se designarán personas concretas que actúen como interlocutores permanentes y se definirán cauces de comunicación e instrumentos de medición:

- GDIs considerados preferentemente "Clientes", tanto externos como internos: ciudadanía (personas físicas o jurídicas que presentan ante la IGS denuncias y/o quejas); personal al servicio de la Generalitat y su SPI; y otro personal (becarios y voluntarios); personal al servicio de la Administración de Justicia; sindicatos en el ámbito de la GVA y su SPI; órganos superiores y directivos de las consellerias y del SPI; DG de Función Pública; DG de Transparencia y Participación, Consejo de Transparencia y Oficina de Conflicto de Intereses.
- GDIs considerados preferentemente proveedores de la IGS: Subsecretaría de la Conselleria de adscripción de la IGS y su Secretaría General Administrativa; DGTIC; Club de Excelencia en Gestión; asistencias técnicas y empresas de consultoría que puedas ser objeto de contratación por parte de la IGS.
- GDIs considerados preferentemente aliados y colaboradores: Intervención General de la Generalitat; Inspecciones sectoriales en los ámbitos de Sanidad, Educación y Servicios Sociales; Institutos y/o Escuelas públicas de formación (IVAP y EVES); Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el trabajo (INVASSAT); Delegado de Protección de Datos; Dirección General de Simplificación Administrativa de la Presidencia de la Generalitat; órganos directivos y/o unidades de la Administración de la GVA y su SPI con competencias en materia de calidad; Agencia Valenciana Antifraude; Sindicatura de Comptes; Síndic de Greuges; Secretariado de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana (TSJ) e Inspección General del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ); Administración General del estado (AGE) a través del órgano directivo competente en materia de Gobernanza, Calidad e Inspección General de Servicios; prensa y medios de comunicación.

5.2. De forma más particular, se proponen para este plan las siguientes acciones específicas en relación con algunos de los anteriores GDIs:

5.2.1. Con las inspecciones sectoriales de la GVA (de sanidad, educación y servicios sociales)

Coordinación con las inspecciones sectoriales citadas 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.

La anterior coordinación se hará extensiva a las funciones asignadas a esta Comisión tras haber sido designada como órgano colegiado «Responsable del Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat» (SII-GVA)» previsto en la Ley 2/2023 y ello de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de 12 de mayo de 2023, del Consell, sobre su implantación.

5.2.2 Con la Intervención General a través de la VICFYA

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

5.2.3. Con la Dirección General de Simplificación Administrativa de la Presidencia

Coordinación y desarrollo de acciones con la Dirección General de Simplificación Administrativa, competente en materia de simplificación administrativa, y con quien podemos compartir sinergias y conocimiento, en particular en el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas en materia de elaboración e impulso de metodologías, protocolos y herramientas de gestión dirigidos a la mejora de la calidad y en el impulso y coordinación de las comisiones y grupos de trabajo que se puedan crear para el desarrollo de estrategias y actuaciones en esas materias.

5.2.4. Con la Dirección General de Función Pública

Estableciendo relaciones de alianza y colaboración en desarrollo de las funciones asignadas a la IGS en el Decreto 133/2023, de 10 de agosto, y sus modificaciones posteriores realizadas a través de los Decretos 169 /2023, de 3 de octubre 30 de octubre y el Decreto 211/2023, de 5 de diciembre) y en ejecución de las tareas encomendadas a la IGS en materia de teletrabajo, en particular las relativas a la evaluación de la repercusión de la prestación de servicios a través de esta modalidad de prestación de servicios (Artículo 25 del Decreto 49/2021, de 1 de abril, del Consell, de regulación del teletrabajo).

Adicionalmente se incluye en este plan una colaboración específica para la autoevaluación de riesgos que deberá realizarse en el ámbito de Función Pública (en ejecución de la actuación señalada en el apartado E.10.3 de este plan) y el desarrollo e implantación de instrumentos de mejora de la calidad en el ámbito de la formación (en ejecución de las

actuaciones de mejora de la calidad señaladas en el apartado J de este plan), ámbito en el que la IGS también colabora a través de la participación del personal inspector en la impartición de cursos asociados a las pruebas selectivas de acceso a cuerpos superiores de la Administración de la Generalitat.

5.2.5. Con institutos y/o escuelas públicas de formación de la GVA

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.

5.2.6. Con la Dirección General de Transparencia y Participación. Consejo de Transparencia y Oficina de Conflicto de Intereses

Relaciones de alianza y colaboración en materia de cumplimiento de obligaciones en materia de publicidad activa de los planes e informes anuales de la IGS y participación en el diseño del sistema de integridad institucional de la Generalitat (artículos 14 y 56 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de la Generalitat, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana).

Atender las órdenes recibidas para la instrucción de expedientes sancionadores en materia de transparencia y buen gobierno, todo ello en aplicación de la Ley 8/2022, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat que modifica los artículos 75 y 76 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana.

5.2.7. Con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC)

Establecer y mantener relaciones preferentes con quien es un proveedor clave de la IGS en materia de tecnología y aplicaciones informáticas, además de proveedor imprescindible de información en múltiples actuaciones de investigación y control desarrolladas por la IGS. Colaboración permanente también, con ese órgano directivo (DGTIC), en el ejercicio de la responsabilidad funcional que tenemos asignada y ejercemos en distintas aplicaciones de soporte a numerosos procesos claves de la IGS (SALER, BI-SALER, GEISER, CONFIDENT-GVA, CONFIDENT INTERNO, GVQUEJAS, CARTASRV, SIGCAP…).

5.2.8. Con la Dirección General de Justicia

Colaboración e intercambio de información respecto a las actuaciones por acosos laborales que se puedan producir en centros de trabajo del ámbito judicial entre personal de la Generalitat y, también, en relación con aquellos asuntos y requerimientos que se planteen en relación con la administración de justicia en la Comunitat relacionadas con actuaciones realizadas por la IGS.

5.2.9. Con el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el trabajo (INVASSAT)

Actuaciones de coordinación derivadas de la aplicación de los Protocolos de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat (Publicado por Resolución conjunta de 18 de enero de 2018, de la Dirección General de Función Pública y de la Dirección del INVASSAT. DOGV Núm. 8223 del 30/01/2018) y la Administración de Justicia (publicado por Resolución de 22 de abril de 2021, de la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia. DOGV Núm. 9085 del 17.05.2021).

5.2.10. Con la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la CV

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.

5.2.11. Con otras instituciones de la GVA (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.

5.2.12. Con órganos competentes en materia de evaluación, calidad, inspección de los servicios e integridad de AGE y CCAA

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 del centro directivo de Gobernanza Pública del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública. Esta participación podrá ampliarse a través de la designación y participación de personal de la IGS en los grupos de trabajo de la Red que se constituyan.

5.2.13. Colaboración con el Consejo General del Notariado

Colaboración que queda recogida y plasmada en el convenio suscrito en mayo de 2020 por la entonces 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.

En relación con este convenio, cuya vigencia finaliza en mayo de 2024, tras manifestarse por ambas partes la conformidad de continuar con el mismo, se tramitará la adenda de prórroga correspondiente para 4 años más adicionales.

En esta línea de colaboración y por tener idéntica finalidad, se propone en este plan el valorar y explorar la posibilidad de formalizar un convenio similar con el Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España.

C. EVALUAR Y MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

6. Evaluar y medir la satisfacción de los grupos de interés de la IGS.

6.1. Diseñar e implementar instrumentos de medición de la satisfacción de algunos GDIs

Tras la ejecución en 2023 del proyecto de mejora citado en el apartado 5 anterior, relativo a “Realizar una gestión sistemática de los grupos de interés de la IGS”, se abordará el diseño e implementación de instrumentos de medición de la satisfacción de aquellos grupos de interés de la IGS que, considerados “clientes”, tanto internos como externos, han sido identificados y priorizados a través de dicho proyecto.

D. MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LA IGS, RENDIR CUENTAS, DAR TRANSPARENCIA Y ATENDER LAS PETICIONES DE LES CORTS Y DE LOS ÓRGANOS SUPERIORES DE ADSCRIPCIÓN

7. Medir la efectividad y rendir cuentas

7.1. Evaluar la ejecución de los planes de la IGS y la efectividad de la actuación inspectora

Elaboración (para su remisión al Consell) del informe final de resultados de ejecución del plan de la IGS 2022-2023 (Informe a elaborar en el primer trimestre de 2024). En el primer trimestre de 2025 se elaborará y presentará al Consell el informe anual correspondiente a la ejecución del plan 2024-2025.

Como un apartado específico del informe anual de resultados de la ejecución de los respectivos planes de la IGS señalado en el párrafo anterior, 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.

Con ello se persigue 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.

La realización y remisión al Consell del informe anual 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*." 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.

7.2. Rendir cuentas y dar publicidad de los planes de la IGS y de sus informes de evaluación

En respuesta a las obligaciones derivadas de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de la Generalitat, de Transparencia y Buen Gobierno 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.

Por ello, 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 2024 el informe de evaluación final correspondiente al anterior Plan 2022-2023 y en el primer trimestre de 2025 el informe anual de ejecución del presente plan 2024-2025.

8. Transparencia y difusión de las actuaciones de la IGS

8.1. Dar publicidad activa de las actuaciones de la IGS

Adicionalmente, para dar publicidad y rendir cuentas ante la ciudadanía, la IGS elabora y publica fichas resumen individualizadas de todas las actuaciones realizadas que tienen su origen en el desarrollo de actuaciones ordinarias y extraordinarias de inspección, y en la atención de denuncias (https://hisenda.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios/rendicion-de-cuentas). 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. Y todo ello, en cumplimiento de 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"*.

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 Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales 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).

8.2. Elaborar un informe anual de evaluación de las quejas de segunda instancia

Como complemento a las fichas mensuales en las que se publica un resumen de las quejas por incumplimiento del deber de respuesta, se elaborará y publicará 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.

9. Atender peticiones de información

9.1. Atender solicitudes de acceso de información pública

Atención de las solicitudes de información pública recibidas, en cumplimiento de lo establecido en el capítulo III de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de la Generalitat, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana.

9.2. 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 Hacienda, Economía y Administración Pública y, en particular, las solicitadas o canalizadas a través del Gabinete de la persona titular de esta Conselleria, de su Subsecretaría o de la propia Secretaría Autonómica de Administración Pública de quien depende la IGS.

III.2. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS OPERATIVOS

E. PREVENIR IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS (SALER)

La Ley 22/2018 reguló e impulsó 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:

10. Impulso y desarrollo del sistema de alertas (SALER)

10.1. Continuar con el desarrollo, definición y actualización de alertas

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**.

Por ello, se debe continuar con los avances en la carga de información de fuentes externas, mejorando la codificación de órganos de contratación y centros directivos y avanzar en la integración en el sistema de alertas de información de las aplicaciones corporativas de la Generalitat en materia de subvenciones y contratos. Se ha avanzado 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 debe ser objeto de valoración.

10.2. Analizar e instrumentalizar mecanismos de colaboración o contratación para el acceso a bases de datos externas

En 2024 finaliza el convenio con el Consejo General del Notariado, en virtud del cual se tiene acceso a la base de datos de titularidades reales y personas con responsabilidad pública. Dada la utilidad del acceso a este registro para confirmar o rechazar presuntos positivos en la identificación de relaciones entre personas físicas y/o jurídicas, se tramitará su renovación.

También se explorará la posibilidad de obtención de otras fuentes externas de información que puedan ser de utilidad en las tareas de análisis de datos que incorpora el sistema, correspondientes a instituciones o entidades de la administración, tramitando, en su caso, los correspondientes convenios.

10.3. Dar soporte y apoyo a las Autoevaluaciones de riesgos derivadas de la Ley 22/2018

Prestar apoyo desde la IGS al plan de autoevaluaciones propuesto por la CIPIMAP en diciembre de 2022, dirigido a evaluar los riesgos de irregularidades y malas prácticas en departamentos del Consell y entidades del SPI en los ámbitos de contratación, subvenciones y gestión de personal. Este plan de autoevaluaciones deriva de los Mapas de Evaluación de Riesgos aprobados por el Consell, el 30 de diciembre de 2022.

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.

10.4. Organizar e impulsar las reuniones de la CIPIMAP

Impulsar 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, en las que se informarán y validarán los planes individuales de autoevaluación de riesgos elaborados, con carácter previo a su aprobación por las consellerias y entidades de acuerdo con la priorización establecida por los últimos mapas de evaluación de riesgos aprobados.

10.5. Participar en la elaboración del sistema de Integridad Institucional de la GVA

En el IV Plan de Gobierno Abierto de España, la Comunitat Valenciana adquirió el compromiso de construir un sistema valenciano de integridad pública que institucionalice de forma coherente la ética pública en la administración valenciana.

También el artículo 56 la Ley 1/2022 de la Generalitat, de transparencia y buen gobierno, establece que en el ámbito de la administración de la Generalitat, el Consell impulsará el diseño e implantación de un sistema de integridad institucional como marco para la gestión de la integridad y la mejora de la cultura ética de la organización.

A petición de la Dirección General de Transparencia y Participación de Presidencia que es el órgano directivo competente en materia de integridad institucional y buen gobierno en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, la IGS va a participar en la elaboración de la “Estrategia Valenciana de Integridad Institucional”, junto con la AVAF y personal de otros órganos de control interno.

F. REALIZAR ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL

11. Actuaciones ordinarias

11.1. Renta Valenciana de Inclusión

El origen de esta actuación de la información obtenida mediante la tramitación de diversas quejas y denuncias presentadas ante la inspección que han evidenciado, por una parte, la existencia de algunos déficits en la gestión en el ámbito de los derechos subjetivos de las personas que son o pueden ser beneficiarias de la renta, relacionados fundamentalmente con el tiempo excesivo de tramitación, modificación de las cuantías, notificación a las personas interesadas e impago o retrasos en el abono de las cuotas. Por otra parte, se ha observado la conveniencia de analizar el sistema de control existente tanto en relación con el cumplimiento de los requisitos de acceso a la prestación mientras se mantiene la condición de beneficiario como con respecto a su compatibilidad con el Ingreso Mínimo Vital.

De acuerdo con la problemática detectada, el objetivo de esta actuación es doble:

- Determinar las causas que ocasionan los tiempos de tramitación excesiva analizando la estructura de recursos humanos destinados a la gestión (número de personas, rotación del personal, transmisión del conocimiento, etc.), la organización de las distintas fases de los procesos (asignación de tareas, carga de trabajo, medios tecnológicos, etc.) disponibles para la gestión, así como la calidad de la información que se suministra a los beneficiarios.
- Analizar los sistemas de control aplicados.

Todo ello con la finalidad de realizar propuestas de mejora en ambos ámbitos de gestión del programa.

11.2. Procedimiento para el reconocimiento del grado de discapacidad

El origen de esta actuación se basa en el número de quejas recibidas por tiempo excesivo de tramitación y algunas denuncias que apuntan a determinadas irregularidades e ineficiencias en el procedimiento. El objeto de la actuación se centrará en determinar las causas que ocasionan los tiempos de tramitación excesiva en ese procedimiento, analizando la estructura de recursos humanos destinados a la gestión (número de personas, rotación del personal, transmisión del conocimiento, etc.), la organización de las distintas fases y recursos disponibles para su gestión (asignación de tareas, medios tecnológicos, etc.), así como la normativa reguladora.

11.3. Aplicación del sistema de mejora de empleo en la GVA

A diferencia del resto de comunidades autónomas, la Comunitat Valenciana recoge en su normativa de aplicación el nombramiento provisional por mejora de empleo (artículo 122 de la Ley 4/2021, de Función Pública Valenciana y artículo 77 del Decreto 3/2017, de 13 de

enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de selección, provisión de puestos de trabajo y movilidad del personal de la función pública valenciana). La problemática detectada deriva de algunas actuaciones realizadas por la IGS en materia de acoso laboral que han puesto de manifiesto, tras haber sido nombrados provisionalmente en puestos superiores por mejora de empleo, la inadaptación de personas empleadas públicas en el desarrollo de sus nuevas funciones.

El objetivo de la actuación reside en comprobar la eficacia de la medida recogida en la normativa en base a los resultados obtenidos y, en su caso, plantear propuestas de mejora.

Con carácter complementario, se pretende determinar en qué casos se ha aplicado el apartado 7 del mencionado artículo 122, según el cual, se puede acordar el cese de un empleado público nombrado por este procedimiento por cumplimiento inadecuado de las funciones atribuidas al puesto o rendimiento insuficiente que no comporte inhibición y que impida realizar con eficacia estas funciones. Este incumplimiento o rendimiento insuficiente se concretará en un informe motivado del servicio al que esté adscrita la persona y de la subsecretaría u órgano responsable del organismo correspondiente, previa audiencia a la persona interesada.

12. Actuaciones extraordinarias

12.1. Ejecutar las actuaciones extraordinarias ordenadas

Ejecutar todas aquellas actuaciones que, de forma extraordinaria, sean ordenadas por la Secretaría Autonómica de Administración Pública durante la ejecución del plan, actuaciones cuyo número y concreción resultan imposibles de prever.

13. Atención de denuncias e informaciones anónimas (Ley 22/2018)

13.1. Evaluar e investigar las denuncias e informaciones anónimas competencia de la IGS en cumplimiento de la Ley 22/2018

Atención a denuncias sobre presuntas irregularidades o infracciones de la legalidad vigente o sobre el incorrecto funcionamiento de los servicios, imputables a la administración de la Generalitat y su sector público instrumental. La presentación de estas denuncias puede realizarse:

- Mediante un trámite telemático, identificándose con firma electrónica, en cuyo caso la documentación presentada, entrará directamente en el registro de la IGS con acceso restringido al personal adscrito a la misma.
- Presentando una comunicación anónima a través de la aplicación web Confident-GVA (https://hisenda.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios/confident-gva).
- A través de un registro presencial, en caso de personas físicas que, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, elijan relacionarse con la administración de

forma presencial y que no estén obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración.

- A través de otros medios que permitan dejar constancia de la denuncia (comparecencia previa solicitud de reunión, correo electrónico, telefónicamente, etc.).

Tras investigar los hechos denunciados, sus causas y consecuencias, la IGS elaborará el correspondiente informe de valoración del resultado de la actuación que contendrá las oportunas recomendaciones para corregir las anomalías o irregularidades detectadas y, en su caso, deducir las responsabilidades disciplinarias a que hubiere lugar. En la investigación y tramitación de estas denuncias se aplica 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 (Protocolo aprobado en su día por Acuerdo de 6 de noviembre, del Consell y 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).

Las denuncias en materia de Sanidad, Educación o Servicios Sociales deberán dirigirse, como regla general, directamente a las respectivas inspecciones sectoriales y presentarse a través de cualquiera de los registros administrativos regulados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

13.2. Atención a denuncias por presunto acoso laboral

Investigación y tramitación de denuncias por presuntas conductas, hechos o situaciones de acoso laboral de cualquier naturaleza (acoso moral, sexual, por razón del sexo, discriminatorio u otras situaciones de violencia laboral) y ello en cumplimiento de la competencia a atribuida a la IGS a través de la Ley 22/2018 ya citada. En la investigación y tramitación de estas denuncias se aplica el Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat aprobado por Resolución conjunta de 18 de enero de 2018, de la Dirección General de Función Pública y de la Dirección del INVASSAT (publicado en el DOGV de 30 de enero de 2018).

En aquellas denuncias en las que se detecten indicios racionales de cualquier tipo de acoso tipificado penalmente, se comunicará de forma inmediata a la fiscalía.

14. Atención de denuncias e informaciones anónimas presentadas a través del Sistema Interno de Información (SII-GVA)

14.1. Evaluar e investigar las denuncias e informaciones anónimas competencia de la IGS en el ámbito del SII-GVA

El SII-GVA cuenta con diferentes canales confidenciales de comunicación para poner en conocimiento de la Inspección General de Servicios y de inspecciones sectoriales determinadas infracciones conocidas en un ámbito profesional con la Administración de la Generalitat o entidades de su sector público instrumental de menos

de cincuenta trabajadores adheridas, garantizando, en los términos previstos en la Ley 2/2023, la confidencialidad y protección tanto de la persona informante, como de la persona afectada y de otras personas que pudieran estar relacionadas.

Actualmente los canales habilitados para presentar denuncias y comunicaciones anónimas son, además, del correo y la reunión, los siguientes:

- Trámite telemático con certificado electrónico: Cada Inspección dispone de un trámite propio que está enlazado con el registro administrativo de cada una de ellas, lo que permite identificar, conocer y atender la entrada de estos asuntos con la mayor celeridad y confidencialidad.
- Confident Interno-GVA: Es un canal de entrada que permite una comunicación bidireccional. A diferencia del registro administrativo, es antiformalista y anónimo, ya que está pensado para comunicarse de manera ágil, sin necesidad de realizar notificaciones formales y que posibilita adjuntar documentación. Confident Interno-GVA es único para las cuatro inspecciones si bien la persona informante elegirá, en función de los hechos y la distribución de competencias, la inspección a la que se dirige cuando utilice este canal.

En el ámbito del SII-GVA, estos canales son de uso exclusivo para:

- Personal empleado público.
- Personas que trabajen bajo la supervisión o dirección de contratista, subcontratista o proveedor.
- Personal exempleado, becario, voluntario, en formación, participante en proceso selectivo.

Las irregularidades sobre las cuales se puede informar en el marco del SII-GVA son sobre acciones u omisiones relacionadas con la actividad de la Administración de la Generalitat y entidades de su sector público instrumental, que pudieran ser constitutivas de infracciones del Derecho de la Unión Europea, infracciones penales o administrativas, graves o muy graves.

Las denuncias y comunicaciones anónimas que quieran presentar otras personas o que traten de otras y malas prácticas cometidas por el funcionamiento u organización de la Administración de la Generalitat, o de entidades de su sector público instrumental no adheridas se pueden denunciar a través de los canales previstos en el apartado anterior en virtud de las competencias preexistentes de investigación de la IGS.

Como en el caso de las denuncias y comunicaciones anónimas previstas en el apartado anterior, la IGS, previa evaluación de su admisibilidad y competencia, realiza la oportuna investigación de los hechos denunciados y elabora el correspondiente informe con el resultado de la investigación y que contendrá, en su caso, tanto las recomendaciones que se consideren para corregir las anomalías o irregularidades detectadas como la propuesta de que se valore el inicio del oportuno procedimiento para depurar responsabilidades disciplinarias a que hubiere lugar, aplicando el mismo protocolo ya citado.

15. Atención de quejas

15.1. 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.

Se incluye también en esta misma línea de actuación y por ser igualmente de la competencia de la IGS, la atención a las quejas primera instancia que afecten a varias consellerias.

16. Instrucción de procedimientos sancionadores en materia de transparencia y buen gobierno

16.1. Instruir los procedimientos disciplinarios que se ordenen incoar en esas materias.

Instrucción de los procedimientos disciplinarios que se incoen en aplicación de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana, de acuerdo con la redacción dada en la modificación efectuada por la Ley 8/2022, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, norma que establece y asigna la instrucción de dichos expedientes sancionadores, en el ámbito de la Administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y entidades de derecho público, al centro directivo que tenga atribuida la competencia de inspección general de los servicios.

G. REALIZAR ANÁLISIS ORGANIZATIVOS, EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA Y EVALUACIONES DE PROGRAMAS

17. Análisis organizativos y evaluaciones de eficacia y eficiencia

17.1. Análisis organizativo de la Subdirección General con competencias en materia de planificación, gestión y explotación de puertos e infraestructuras portuarias de competencia autonómica

Realización de un análisis organizativo de la Subdirección General dependiente de la Dirección General de Costas, Puertos y Aeropuertos de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio, 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.

17.2. Análisis de la organización del trabajo desarrollado por el personal de administración y servicios (PAS) en centros docentes no universitarios

Tal y como se ha puesto de manifiesto en el Informe de Evaluación Final del Plan IGS 2022-2023, durante el ejercicio 2022 y más especialmente en el ejercicio 2023, se viene observado que, en numerosos casos, el personal administrativo de los centros docentes presentan denuncias ante la IGS por presuntos acosos laborales que en su mayoría y tras ser investigados, son descartados, comprobándose que en realidad los hechos denunciados se corresponden con situaciones de conflicto laboral horizontal (entre compañeros de trabajo) o vertical (con superiores y/o subordinados). Estos conflictos laborales se generan, en numerosas ocasiones, por problemas relacionados con la organización y supervisión del trabajo del personal cuya gestión corresponde al órgano competente en materia de función pública.

Con el objetivo de analizar las causas que generan esa problemática que afecta sobre todo al funcionamiento de las secretarias de los centros y proponer recomendaciones de mejora que garanticen una mejor organización y funcionamiento de estas, se incluye en este Plan la realización del correspondiente análisis organizativo. Para el desarrollo de esta actuación se solicitará de la Inspección General de Educación la correspondiente colaboración.

18. Evaluaciones de programas

18.1. Evaluación del impacto del teletrabajo en la administración de la Generalitat

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 (en adelante, Decreto 49/2021), establece que la Inspección General de Servicios evaluará 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. Esta evaluación, según el artículo citado, se efectuará una vez finalizada la ejecución de la prestación en la modalidad de teletrabajo, así como a la finalización de cada una de sus prórrogas.

Hasta la fecha se han aprobado 37 programas de teletrabajo, con más de 3000 personas incorporadas a dichos programas que, en principio, sería necesario evaluar en sus periodos iniciales y prórrogas.

A efectos de establecer una metodología para realizar la citada evaluación se realizó una actuación ordinaria AO.7 del Plan de la IGS 2022-2023 que terminó con el informe emitido el 30 de mayo de 2023, cuyo resumen está disponible en la página web de la IGS. Siguiendo dicha metodología, el 2 de febrero de 2024 se ha realizado el primer informe sobre evaluación del programa de teletrabajo 001/2022, en el que se han puesto de manifiesto

determinadas cuestiones que deberían ser resueltas bien en el marco de una modificación del vigente marco normativo, bien en el seno de la Comisión de Control y Seguimiento del Teletrabajo. Entre dichas recomendaciones se ha propuesto reconsiderar lo previsto en el artículo 25 del citado Decreto 49/2021.

H. REVISAR ACTUACIONES DE AÑOS ANTERIORES Y ELABORAR PLANES DE MEJORA

19. Revisar actuaciones de años anteriores

19.1. Mejoras en el proceso de contratación de la Generalitat Valenciana

Actuación de 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.

19.2. Análisis para los procedimientos de la autorización de la compatibilidad de actividades

Actuación de seguimiento dirigida a comprobar el cumplimento de las recomendaciones derivadas de un informe realizado en ejecución del plan de la IGS 2018-2019. "Actuación 6.6. Análisis de los procedimientos de autorización de compatibilidad de actividades", materia que, por otra parte, aparece frecuentemente entre las cuestiones que son denunciadas ante la IGS.

En concreto las recomendaciones sobre las que dirigir esta actuación de seguimiento hacían referencia a:

- La necesidad de mejorar la información disponible para el empleado público en las respectivas páginas web y en el catálogo de trámites y servicios de la Generalitat, incidiendo en aspectos tales como la normativa aplicable, quiénes y en qué casos debe solicitar la compatibilidad, órgano competente para resolver, acceso a los modelos de solicitud, guía de tramitación con ejemplos, el plazo de resolución o el sentido del silencio.

- La conveniencia de constituir un grupo de trabajo representado por los tres sectores analizados (personal del ámbito de función pública, sanitario y docente) con la finalidad fundamental de impulsar la tramitación y aprobación de una norma reglamentaria propia que clarifique el proceder actual y que fije con mayor detalle todos los trámites del procedimiento a seguir, valorándose la conveniencia de homogeneizar algunas cuestiones, como el plazo máximo para resolver los expedientes o de modificar algunos trámites, revisar los modelos de solicitud y

establecer en la norma la documentación que debería ser aportada, lo que posibilitaría la realización de controles efectivos sobre la ejecución de las segundas actividades.

- La necesidad de disponer de una herramienta de gestión de los expedientes de compatibilidad que permita ofrecer en cada momento una información actualizada sobre las autorizaciones que se hallan vigentes, con independencia del momento en el que las mismas han sido concedidas, y el resto de información relevante con la finalidad de facilitar la gestión ordinaria de estos expedientes y los controles. Como mejoras relevantes se debería tener en cuenta la remisión electrónica de datos entre administraciones, la integración entre las distintas bases de datos utilizadas, la implementación de un procedimiento telemático específico y la mejora de la publicidad activa llevada a cabo en el portal de Transparencia bajo criterios de mayor facilidad de búsqueda y reutilización.

19.3. Reconocimiento del nivel de valenciano en alumnos que finalizan la ESO, Bachiller y Formación Profesional

Se propone efectuar una actuación de seguimiento en relación con la actuación ordinaria desplegada en su día en ejecución del plan 2020-2021 “AO 6.10. Análisis y mejora del proceso de reconocimiento del nivel de valenciano en alumnos que finalizan la ESO, el bachiller y la Formación profesional” y que concluyó con la remisión el 28 de julio de 2021 de un informe al entonces titular de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte. Se pretende con ello hacer una evaluación del grado de cumplimiento de las recomendaciones dictadas entonces, que hacían referencia al procedimiento de homologación vigente y al nivel de conocimiento de valenciano homologado tras cubrir las anteriores etapas educativas y de los cambios introducidos que nos fueron anunciados en fase de alegaciones, entre ellos la tramitación de un proyecto de decreto que a fecha de hoy no ha sido publicado.

I. DESARROLLAR ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS Y DE APOYO TÉCNICO

20. Unidades de Resolución de Conflictos del ámbito de Función Pública (URCs)

20.1. Coordinar las Unidades de Resolución de Conflictos

Coordinación 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 prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat.

21. Sistema de información para el control del absentismo del personal de la GVA

21.1. Implementar el sistema de información para el control del absentismo

Una vez definidos funcionalmente los requerimientos 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, y tras el desarrollo que debe realizar el equipo técnico asignado por la DGTIC, se supervisará la implantación de dicho sistema para su uso por la Dirección General de Función Pública y las subsecretarías de las consellerias, a través de sus unidades de gestión de personal.

22. Sistema para la evaluación del desempeño del personal de la Generalitat

22.1. Participación en el diseño del sistema para la evaluación del desempeño del personal de la GVA

Tras la elaboración por parte de la IGS del borrador del marco normativo del personal de la Administración de la Generalitat y su remisión a la Dirección General de Función Pública, en ejecución del plan anterior, se incluye como acción a desarrollar en esta materia, la de participar en su implantación para que pueda ser gestionado por el Servicio de Evaluación del desempeño de la Dirección General de Función Pública.

J. MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

23. Continuar con el desarrollo e implementación de los instrumentos de mejora de la calidad previstos en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell.

23.1. Apoyar y participar en el órgano colegiado representativo del nivel departamental de la Red de Calidad definida en el Cap. VI del Decreto 41/2016, del Consell.

Participar y/o coordinar, en su caso y con el alcance que se determine, en 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. Ello 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 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 elaborar el oportuno cambio normativo que permita, a quien ostente 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 de este plan, la realización de un estudio del actual marco normativo (Actuación A.4.1) que incluya también el que aquí se menciona y la colaboración, en su caso, en la elaboración del proyecto de norma correspondiente que satisfaga lo anterior.

23.2. Extender la práctica de autoevaluaciones de calidad en el ámbito de la GVA y su SPI

Tras la revisión y adaptación al nuevo Modelo EFQM-2020 de la Metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat realizada en 2023 y de la correspondiente aplicación corporativa de soporte, que ha sido desarrollada conjuntamente con la DGTIC, se propone extender su utilización voluntaria a diferentes órganos y/o unidades de la Administración de la Generalitat y su SPI, a través del correspondiente plan de autoevaluaciones. La previsión es realizar, como mínimo, ocho autoevaluaciones de calidad por año.

23.3. 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.

23.4. Impulsar la elaboración y revisión de cartas de servicios

Elaborar nuevas cartas de servicios en el ámbito de la GVA y su SPI, en aplicación del Decreto 41/2016, antes citado. La previsión inicial es elaborar, como mínimo, ocho cartas de servicios por año.

Revisar todas aquellas cartas de servicios que hayan superado el plazo máximo exigible desde su aprobación (4 años) así como aquellas otras que lo precisen a la vista de los análisis realizados por la IGS, porque hayan variado las circunstancias existentes en el momento de su aprobación, porque se hayan producido cambios significativos en la organización y

estructura del órgano del que dependen o en sus procesos internos, o cuando se hayan modificado las expectativas de la ciudadanía, hayan quedado desfasados los compromisos adquiridos o se produzcan otras circunstancias de análoga naturaleza.

23.5. 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.

23.6. Impulsar la presentación desde la IGS de candidaturas a los premios de la AGE u otros premios y apoyar a unidades, órganos y entes que quieran presentar proyectos a dichas convocatorias en materia de calidad

Análisis y selección de proyectos y buenas prácticas, tanto de la propia IGS como del resto de unidades, órganos y entes de la GVA y su SPI, que sean susceptibles de presentar candidaturas a premios y reconocimientos de ámbito nacional que estén abiertos a la participación de las administraciones autonómicas.

III.3. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS DE APOYO

K. ATENDER Y FORMAR AL PERSONAL DE LA IGS

24. Acogida y formación del personal

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

Tutorizar al personal de nueva incorporación en la IGS, haciéndoles entrega del correspondiente plan de acogida revisado y actualizado en 2024-2025 y asignándoles de forma individualizada un tutor/a que facilite agilice su integración en la unidad a través de proporcionarles la imprescindible información, formación y entrenamiento en el desempeño de su nuevo puesto de trabajo.

24.2. Organizar y evaluar el 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 los previsto en su Ley reguladora 22/2018. (Art.6.2 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”).

L. GESTIONAR Y GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

25. Actualización y seguridad de la información

25.1. Mejorar el sistema de información de la IGS y su seguridad

Implementar mejoras en **el sistema actual de Registro, archivo, control y seguridad de expedientes en la propia IGS**, con el objetivo de mejorar el actual sistema de archivo documental y garantizar la integridad, conservación, seguridad y confidencialidad de la información recopilada durante las actuaciones desarrollas 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.

25.2. Mantener las aplicaciones informáticas de la IGS

Mantenimiento funcional, en colaboración con la DGTIC, de las aplicaciones informáticas de las que la IGS es responsable funcional: **Aplicación GEISER** de tramitación de denuncias y actuaciones de inspección de la IGS, **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**), que ha sido recientemente adaptada a la nueva metodología de la Calidad, y de **cartas de servicios** (**CARTASRV**), estás dos últimas en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental.

25.3. 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 Hacienda, Economía y Administración Pública (https://hisenda.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios) y organización del servidor interno que contiene dicha información.

M. TRAMITAR ASUNTOS GENERALES

26. Tramitación de asuntos generales

26.1 Gestionar los procedimientos y asuntos generales de la IGS

Apoyo administrativo a la IGS, en particular, la elaboración de presupuestos, seguimiento y control de su ejecución, así como la gestión de caja fija.

26.2. Realizar labores de planificación y gestión de los contratos y/o convenios de la IGS

Planificar y programar anualmente la contratación a realizar por la IGS. Así como, elaborar las propuestas de contratación y de convenios a realizar, preparando la documentación necesaria para su tramitación y realizando el seguimiento de la misma.

N. ORGANIZAR Y/O ASISTIR A JORNADAS Y EVENTOS

27. Organización y/o asistencia a jornadas o eventos

27.1. Impulsar y propiciar la asistencia a Congresos/Jornadas/Conferencias o eventos sobre materias relacionadas con las competencias y funciones de la IGS.

Propiciar la asistencia y participación del personal de la IGS en aquellos congresos, jornadas, conferencias y encuentros que se realicen, en el ámbito autonómico o nacional, relacionados con materias que forman parte de las competencias propias de la IGS, en particular las relacionadas con las funciones propias de inspección y control, la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas, y la evaluación y calidad de los servicios públicos.

27.2. Impulsar la celebración de una Jornada/Conferencia o encuentro de las IGS de las distintas AAPP

Se incluye como acción específica a realizar en ejecución de este plan la organización y celebración, en su caso, en colaboración con la Administración General del Estado, de un Congreso o Jornadas Técnicas de Inspecciones Generales de Servicios de las diferentes administraciones públicas españolas. Todo ello con la finalidad de dar a conocer y compartir experiencia, conocimiento y prácticas innovadoras en el desarrollo de las funciones de inspección y control atribuidas a dichas unidades.

IV. RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

Para el desarrollo de las actuaciones contenidas en el plan en un horizonte temporal de dos ejercicios, la IGS contará con los siguientes **recursos personales**: un puesto de Inspector/a General, 10 puestos de inspectores/as de servicios (9 puestos ocupados en la actualidad y 1 puesto vacante), 1 puesto de jefatura de Unidad creado en junio de 2023; 2 puestos de jefatura de unidad de apoyo administrativo (1 puesto vacante) y 2 puestos de técnicos de apoyo a la Inspección General de Servicios (si bien ambos se han asignado temporalmente a la Dirección General de Función Pública para desarrollar funciones en materia de selección).

Del mismo modo que ha sucedido en ejercicios anteriores, la incorporación del nuevo personal inspector y de apoyo implica y supone, necesariamente, aplicar el plan de acogida al personal de nueva incorporación, al que hay que dar formación para realizar las tareas 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 K actuaciones 24.1 y 24.2).

Con carácter general, las actuaciones incluidas en el plan, tanto las relacionadas con procesos estratégicos como con los operativos y de apoyo, son asumidas y realizadas con los medios y recursos personales propios de la IGS.

No obstante lo anterior, en el presupuesto de la Generalitat del ejercicio 2024, **con cargo al programa presupuestario 121K00 Inspección General de Servicios**, se prevé un **gasto por trabajos realizados por empresas y profesionales** para realizar los siguientes trabajos a través de **contratos menores**:

- **En materia de buenas prácticas:** actuaciones de difusión de la actividad realizada por la Inspección General de Servicios relacionadas con la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas, así como de la Ley que regula el marco de actuación de la IGS (Ley 22/2018).

- **En materia de mejora de la calidad de los servicios públicos**: Impulsar y desarrollar las autoevaluaciones y evaluaciones de calidad de los servicios; 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.

- **En el ámbito de la gestión del conocimiento**: Celebración de una Jornada/Conferencia o encuentro de las Inspecciones Generales de Servicios de las distintas administraciones públicas españolas, dirigida a compartir experiencias innovadoras y conocimiento en materia de sistemas de prevención y lucha contra las irregularidades y malas prácticas administrativas.

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 Secretaría Autonómica de Administración Pública de la Conselleria de Hacienda, Economía 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 Hacienda, Economía y Administración Pública lo presentará al Consell para su toma de razón.**

Finalmente, del plan de la IGS 2024-2025, **se dará la máxima publicidad y difusión** a través del portal Web de la Conselleria y el Portal de transparencia de la Generalitat GVA-Oberta, todo ello en respuesta a las obligaciones de información y publicidad activa recogidas en la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana.

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). 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 D. 7.1).

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 en función de la importancia relativa de cada una de ellas.

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:

MARCO NORMATIVO EUROPEO

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.*

MARCO NORMATIVO ESTATAL

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 Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.*
8. *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.*
9. *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.*
10. *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.*
11. *Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.*
12. *Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.*
13. *Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.*
14. *Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.*
15. *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.*
16. *Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.*

17. *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.*

MARCO NORMATIVO AUTONÓMICO

18. *Ley 8/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de Incompatibilidades y Conflictos de Intereses de Personas con Cargos Públicos no Electos.*
19. *Ley 11/2016, de 28 de noviembre, de la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana.*
20. *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.*
21. *Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Generalitat, de la Función Pública Valenciana.*
22. *Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana*
23. *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.*
24. *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.*
25. *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.*
26. *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.*
27. *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.*
28. *Decreto 56/2016, del Consell, de 6 de mayo, por el que se aprueba el Código de Buen Gobierno de la Generalitat.*
29. *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.*
30. *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.*
31. *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).*
32. *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.*
33. *Decreto 26/2020, de 21 de febrero, del Consell, de creación de la Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública.*

34. *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.*
35. *Decreto 112/2023, de 25 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerias de la Generalitat, modificado por los decretos del Consell 126/2023, 154/2023, 163/2023 y 5/2024.*
36. *Decreto 133/2023, de 10 de agosto, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, modificado por los decretos del Consell 169/2023 y 211/2023.*
37. *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.*
38. *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.*
39. *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.*
40. *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.*
41. *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).*
42. *Acuerdo de 12 de mayo de 2023, del Consell, sobre la implantación del «Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat» (SII-GVA) previsto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.*
43. *Protocolo de seguimiento y coordinación de denuncias de carácter sectorial de 2 de diciembre de 2016.*
44. *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).*
45. *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).*
46. *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: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA IGS

Misión

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, equidad y buena administración, 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

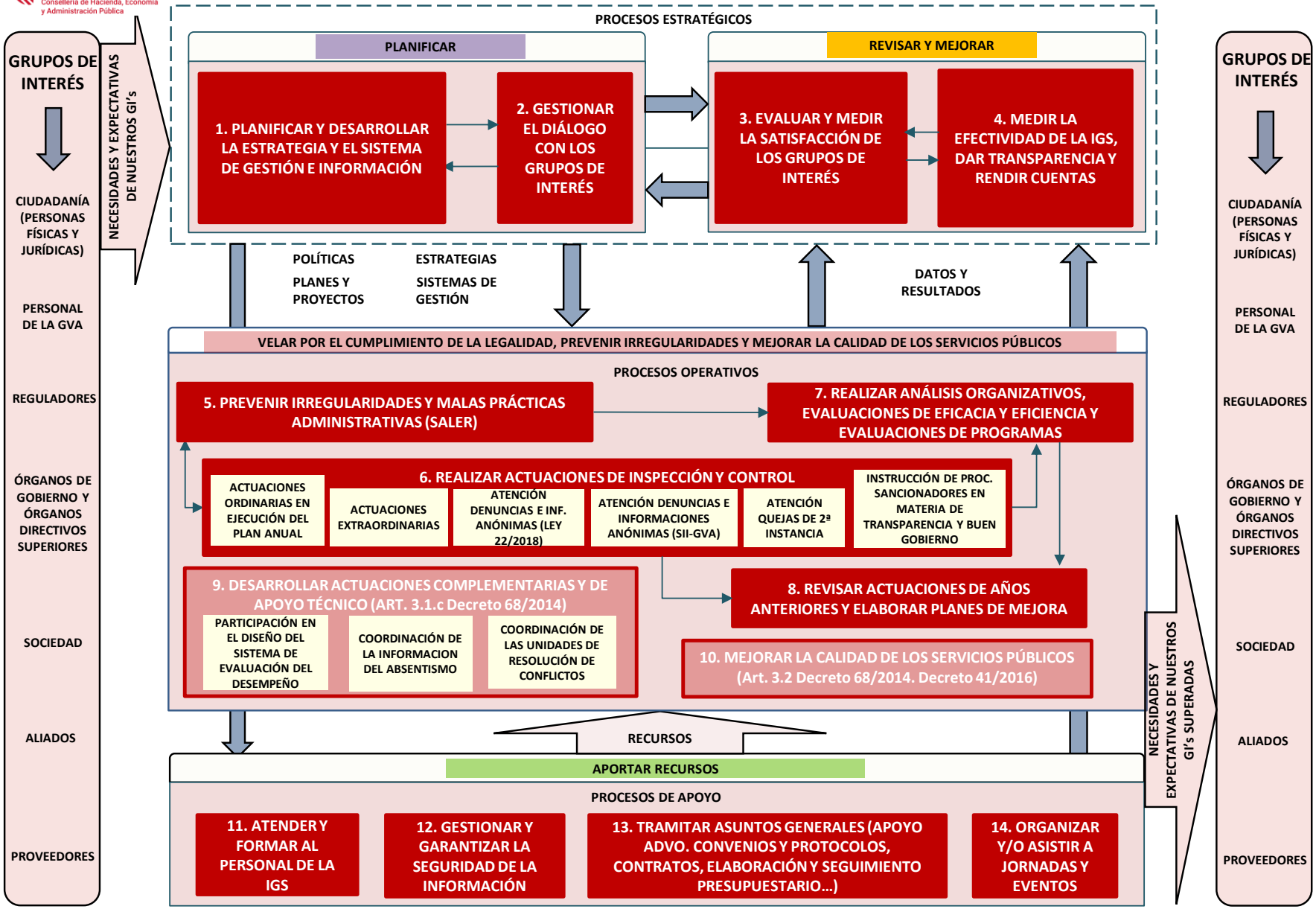
La Inspección General de Servicios de la Generalitat aspira a ser una unidad de control interno, reconocida por su profesionalidad, independencia e imparcialidad, referente en la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas y garante del cumplimiento de la legalidad. Una unidad que 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 3: MAPA DE PROCESOS

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública

MAPA DE PROCESOS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS