

**GENERALITAT DE LA COMUNITAT
VALENCIANA**



**PLAN DE LA
INSPECCIÓN GENERAL
DE SERVICIOS
(2016 – 2017)**

**CONSELLERIA DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL,
PARTICIPACIÓN Y COOPERACIÓN
SUBSECRETARÍA
Subdirección General de Atención a la Ciudadanía,
Calidad e Inspección de Servicios**

(Diciembre de 2015)

ÍNDICE

I. PRESENTACION DEL PLAN.....	5
II. INTRODUCCIÓN	7
III. MARCO NORMATIVO	9
IV. PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS Y OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN.	11
V. ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL	13
VI. ACTUACIONES NORMATIVAS	33
VII. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL	38
VIII. ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS EN MATERIA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	39
IX. COORDINACIÓN CON LOS ÓRGANOS SECTORIALES DE INSPECCIÓN...	46
X. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON OTROS ÓRGANOS DE LA GENERALITAT Y CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	48
XI. HORIZONTE TEMPORAL, RECURSOS PREVISTOS, APROBACIÓN, DIFUSIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN	50
XII. ANEXOS:	
• ANEXO 1. CALENDARIO DEL PLAN	52
• ANEXO 2. ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS.....	54

I. PRESENTACIÓN DEL PLAN

El Plan de la Inspección General de Servicios es el instrumento operativo de la subdirección general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios de la Subsecretaría de esta Conselleria, que establece los objetivos en esa importante materia y detalla las actividades a realizar para alcanzarlos en un periodo determinado. Se da respuesta, con ello, a la previsión legal establecida en el Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat, que establece la obligatoriedad de aprobar un plan anual que contemple todas las actividades ordinarias programadas para su realización a lo largo del ejercicio.

Es voluntad de esta nueva conselleria y de su titular, potenciar la inspección general de servicios, como máximo órgano de control interno de nuestra administración, priorizando sus acciones de control e inspección en aras a contribuir también, desde este departamento y entre otras cosas, a satisfacer la demanda ciudadana que exige, tal y como anunció el Molt Honorable President de la Generalitat en su discurso de investidura, una actitud de lucha contra la corrupción y por la transparencia.

La adscripción del órgano que ejerce esta importante competencia a la Subsecretaría de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, departamento de nueva creación tras la constitución del nuevo gobierno, hace que el primer plan que aquí se presenta abarque y tenga, de forma excepcional, un horizonte temporal mayor (de dos años). Se da respuesta así a la nueva realidad organizativa derivada de la integración de las competencias y funciones de inspección general de los servicios en un departamento que, por ser de nueva creación, tendrá una previsible consolidación de su estructura y recursos en este año 2016, situación que justifica el dotar a este primer plan de una ampliación prudente de su horizonte temporal. Con independencia de ello, en 2017 y en su caso, se actualizará y complementará este plan a la vista de los resultados de su evaluación anual.

Este documento se organiza de modo que permite conocer los objetivos hacia los que trabajará la Inspección General de Servicios y las actividades a través de las cuales pretende alcanzar tales objetivos. Así, tras una introducción inicial (**Apartado II**), detallar el marco normativo que le da soporte jurídico (**Apartado III**) y destacar los principios estratégicos que lo inspiran y los objetivos generales que se persiguen alcanzar (**Apartado IV**), el plan se articula en 6 grandes bloques que recogen, sucesivamente, todas las actuaciones a emprender (29 en total), señalando para cada una de ellas, su justificación, objetivos concretos, ámbito, metodología, recursos y calendario de realización.

En relación con la anterior agrupación hay que destacar que aquellas **actuaciones** que calificamos como **ordinarias (apartado V)**, mayoritarias en el plan, vienen a desarrollar, en lo esencial, el desarrollo de las competencias y funciones de inspección general de los servicios, reguladas de conformidad con 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 (artículos 3 y 4 de la citada disposición). Este importante apartado recoge un total de 16 actuaciones de inspección y control a desarrollar en las siguientes materia: transparencia, quejas y reclamaciones, denuncias, gestión de recursos económicos, gestión de personal, simplificación y reducción de cargas administrativas, buen gobierno y participación ciudadana y responsabilidad social.

En los apartados **VII y VIII**, se recogen, respectivamente, aquellas **actuaciones** que, amparadas también en la citada norma, tienen un **carácter extraordinario** y son por ello imposibles de prever con antelación (apartado VII), junto a otras (apartado VIII) de **carácter complementario** (actuaciones de participación, impulso, coordinación, supervisión, apoyo técnico y/o evaluación en planes, programas e iniciativas de modernización y mejora de la calidad de los servicios) a desarrollar, éstas últimas, en los términos y con el alcance y grado de participación que, en cada caso, se acuerde con el servicio competente en materia de calidad de los servicios, con quién se ejecutarán de forma coordinada e integrada con su propio plan.

Los **apartados** siguientes **IX y X** recogen, respectivamente, las tareas de **coordinación con órganos sectoriales de inspección y de colaboración o cooperación** con otros órganos de la propia Generalitat y con los de otras administraciones públicas.

Finalmente, en el **apartado XI**, se detalla el **horizonte temporal** del plan, haciendo referencia al cronograma correspondiente, los **recursos asignados o previstos** para su ejecución, el **procedimiento de aprobación** y las acciones relativas a su **difusión y evaluación**.

Por último, de éste plan, tras su aprobación, así como de los informes anuales de evaluación, se dará la oportuna publicidad en aras a garantizar la máxima transparencia y en cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.

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

II. INTRODUCCIÓN

La nueva organización de la Administración de la Generalitat abre, para la Inspección General de Servicios, un posible y más amplio marco de actuaciones, tras su adscripción a la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, de acuerdo con el artículo 41 del Decreto 103/2015, de 7 de julio, del Consell, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las Consellerias de la Generalitat y de conformidad con el Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de esa Conselleria.

De acuerdo con el artículo 16 del Reglamento citado, la Inspección General de Servicios, desarrolla la ejecución de las funciones de control e inspección general de los servicios, de acuerdo con lo que establece 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. La competencia de inspección de servicios comprende, esencialmente y entre otras, **la función de efectuar la inspección general de todas las actividades, centros y servicios de los órganos y entidades incluidos en el apartado 1 del artículo 2 del decreto mencionado** (es decir, del conjunto de la Administración de la Generalitat, entendida en los términos que establece el artículo 4.1 de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana), **vigilar y comprobar que su funcionamiento y la gestión de los programas, las estructuras, los procesos y los procedimientos, y los recursos personales y materiales, se ajustan en todo momento a las leyes, a los reglamentos y al resto de disposiciones aplicables en cada caso.** El detalle de las concretas funciones a realizar en ejercicio de la competencia de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat viene recogido en el artículo 4 del Decreto 68/2014 antes citado.

Por otra parte, representa una prioridad para esta Conselleria reforzar la dotación de medios y el papel protagonista y relevante que se quiere para la inspección general de servicios, aspectos que fueron anunciados de forma explícita por el conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, en la comparecencia celebrada en les Corts Valencianes el pasado 24 de septiembre, cuando presentó las líneas generales de la política que llevará a término su departamento a lo largo de esta legislatura. Así lo expresó el propio conseller en dicha comparecencia al referirse a la inspección general de servicios al afirmar, orientando su principal línea de actuación, que *“dinamizaremos las actuaciones de la inspección general de servicios de la Generalitat, incrementando, en la medida de las disponibilidades presupuestarias, sus efectivos y dotándola de un estatuto jurídico claro. Su principal actuación se encaminará a la verificación del cumplimiento sistemático de las normas jurídicas administrativas y económicas en el seno de la administración del consell, interviniendo en los casos de abusos administrativos y velando por el cumplimiento de las normas que favorecen participación, transparencia o responsabilidad social”*.

Por todo ello, **el nuevo marco de actuación**, derivado de lo anterior y de la nueva estructura organizativa en la que se encuadra la inspección general de servicios, va a representar:

- a) Un incremento, tanto cuantitativo como cualitativo, de las actuaciones de control e inspección inherentes a su misión esencial de unidad de control interno, en especial en lo relativo al control de legalidad, así como al de eficacia y eficiencia.

- b) Mantener activa la línea de actuación de colaboración estrecha en el impulso y desarrollo de los proyectos de mejora de la calidad de los servicios públicos, simplificación administrativa y reducción de cargas, prosiguiendo la labor destacada que, en este sentido, se ha venido desarrollando hasta ahora. En todo caso, esta colaboración tendrá el alcance y dimensión que en el futuro, o futuros planes, programas o proyectos de calidad, se determine.

- c) Finalmente, el nuevo escenario competencial presente en la Conselleria a la que actualmente pertenece la Inspección, le abre un abanico de diferentes posibilidades de evaluaciones y medidas de control que encajan plenamente en la esencia misma de la competencia de inspección general de los servicios al tiempo que afectan a algunos de los ámbitos más significativos de las políticas públicas que ha de implementar la Conselleria, como son el Buen Gobierno, la Transparencia y la Responsabilidad Social, escenarios estos en los que las actuaciones de la inspección general de servicios plantea nuevas acciones, que tendrán un pleno desarrollo a medio y largo plazo y que estarán supeditadas a las directrices, programas y planes que se impulsen por parte de los órganos superiores y directivos de la Conselleria, competentes en las tres parcelas antes citadas.

III. MARCO NORMATIVO

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

- Ley orgánica 1/2006 de 10 de abril de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que, en su artículo 9.2, establece y garantiza el derecho de los ciudadanos de la Comunidad Valenciana a gozar de servicios públicos de calidad.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en vigor hasta octubre de 2016.
- Ley 2/2012, de 14 de junio, de la Generalitat, de Medidas Urgentes de Apoyo a la iniciativa Empresarial y los Emprendedores, Microempresas y Pequeñas y Medianas Empresas de la Comunitat Valenciana.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat. (Pendiente de modificación¹).
- Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat. (Pendiente de modificación. Ver nota al pie anterior).
- Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC).
- Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. (Pendiente de modificación. Ver nota al pie).

1. En tramitación un PROYECTO de Decreto 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 el sector público instrumental dependiente de la misma (nuevo decreto que deroga los señalados anteriormente).

- Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público.
- Decreto 28/2012, de 3 de febrero, del Consell, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para el seguimiento e impulso de las políticas de racionalización y austeridad en el gasto en el ámbito de la Generalitat.
- Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.
- Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.
- Orden 7/2012, de 27 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el catálogo de procedimientos administrativos de la administración de la Generalitat y su sector público.
- Orden 7/2015, de 28 de abril, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba la credencial de identificación del personal inspector de la Inspección de Servicios de la Administración de la Generalitat.
- Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, en materia de coordinación de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección.
- 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).

Algunos cambios normativos, en particular el ya citado proyecto de decreto que revisa y actualiza los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat y deroga otras disposiciones (ver nota al pie anterior), así como otras actuaciones de desarrollo reglamentario de ciertas normas ya existentes, se incluyen en este plan dentro de un apartado específico (el V), de actuaciones normativas.

IV. PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS Y OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN

El plan de la inspección general de servicios para el periodo 2016-2017 se basa en los siguientes **principios estratégicos** de actuación, que le sirven de inspiración y marco de referencia general:

- El estricto cumplimiento de la legalidad en la actuación de la administración de la Generalitat.
- La transparencia, la prevención de la corrupción y la rendición de cuentas ante la ciudadanía y la sociedad.
- La consolidación de una cultura de excelencia en la gestión a través de promover la mejora continua de la calidad de los servicios públicos que presta la Generalitat.
- La simplificación y reducción de cargas administrativas a empresas y ciudadanos.
- El fomento de la cooperación y colaboración con otros órganos de la Generalitat y con otras administraciones públicas.

Los **objetivos generales** que se persiguen a través de este plan se concretan en los siguientes:

1. Dirigir acciones específicas, en distintos ámbitos de gestión, para hacer un efectivo control de legalidad en las actuaciones de la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
2. Evaluar el grado de cumplimiento de la Ley de Transparencia en la Generalitat en relación con las obligaciones de difusión de información.
3. Prestar una atención efectiva y ágil a las denuncias, quejas y reclamaciones presentadas ante la inspección de servicios.
4. Reforzar desde el control y la práctica de evaluaciones y auditorías específicas el desarrollo del Buen Gobierno y la Participación Ciudadana en la Generalitat, contribuyendo a la detección preventiva de situaciones que puedan favorecer un clima de corrupción.
5. Promover la excelencia en la gestión y la mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat a través de la elaboración de normas específicas y protocolos de actuación, del uso y generalización de las cartas de servicios y la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad.
6. Ejercer una coordinación efectiva de los órganos sectoriales de inspección, aunando esfuerzos y evitando duplicidades en el desarrollo de sus actuaciones.
7. Colaborar y cooperar de manera efectiva con otros órganos de nuestra administración y con otras administraciones públicas en aquellas materias competencia de la inspección general de servicios.
8. Potenciar la inspección general de servicios, dotándola de mayores recursos y medios, y dinamizar sus actuaciones.

El **despliegue** de estos **8 objetivos generales** en el plano **operativo** se recoge, a continuación, en los siguientes **apartados que agrupan las distintas actuaciones** que configuran el plan (29 en total), en las que se detalla su justificación, los objetivos operativos, el ámbito de actuación y la metodología, equipo de trabajo y calendario para cada una de ellas:

- Actuaciones ordinarias de inspección y control.
- Actuaciones normativas.
- Actuaciones extraordinarias de inspección y control.

- Actuaciones complementarias en materia de calidad de los servicios y simplificación administrativa.
- Coordinación con los órganos sectoriales de inspección.
- Colaboración y Cooperación con otros órganos de la Generalitat y de otras administraciones públicas, en especial con aquellos que favorezcan las buenas prácticas y la integridad de valores en sus comportamientos .

V. ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL

Recogemos a continuación, como **actividades ordinarias**, el grueso de actuaciones de inspección y control que conforman el plan **y que agrupamos en las siguientes materias:**

- Transparencia.
- Quejas y reclamaciones.
- Denuncias.
- Gestión de recursos económicos.
- Gestión de Personal.
- Simplificación y reducción de cargas administrativas.
- Buen Gobierno y participación ciudadana.
- Responsabilidad Social.

V.1 - TRANSPARENCIA

1. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ORDENADAS POR LA LEY DE TRANSPARENCIA.

1. Justificación

La Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, establece a través de su Título I referido a la transparencia en la actividad pública, un nuevo modelo que regula, por una parte, la obligación de informar y la publicidad de la acción pública, es decir la obligación de la administración pública de proporcionar y difundir –constantemente y de forma veraz– toda la información de mayor relevancia, sin que nadie lo solicite, y, por otra parte, el derecho de acceso a la información pública que abarca la posibilidad de acceso de cualquier ciudadano o ciudadana –mediante solicitud previa– a la información pública sin más limitaciones que las que contemplan las leyes.

Garantizar estos derechos exige la adopción de medidas de control interno y supervisión en aras a hacerlos efectivos y comprobar que los distintos departamentos del Consell están dando una adecuada respuesta en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de esta Ley.

2. Objetivo/s

Analizar y evaluar el nivel y grado de cumplimiento de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana en lo que se refiere al cumplimiento de las obligaciones de difusión de información (obligaciones reguladas en el Capítulo I de la citada Ley).

3. Ámbito

El ámbito de esta actuación, limitado a las obligaciones que la citada ley impone en materia de publicidad activa (Artículos 8 a 10), abarcará todos los departamentos del Consell sin excepción, incluyendo, también, a su sector público instrumental. El informe de evaluación atenderá y valorará, de forma especial y en una segunda fase, el análisis del cumplimiento de la obligación de evaluar y publicar periódicamente el grado de cumplimiento de los planes y programas (obligación recogida en el artículo 9, 3.2 j de la citada Ley que establece la obligación de publicar *“los planes y programas anuales y plurianuales en los que se fijan objetivos concretos, las actividades, los medios necesarios para ejecutarlos, y el tiempo previsto para su ejecución. El grado de cumplimiento en el tiempo previsto y los resultados, deberán ser objeto de evaluación y publicación periódica, con los indicadores de medida y valoración”*).

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La metodología a seguir conllevará el diseño específico de un cuestionario de evaluación que recoja y detalle todas las obligaciones de información que debe ser publicitada en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 2/2015 y ello sin descartar, en el caso de la obligación recogida en el artículo 9, 3.2 j de la citada Ley, la petición concreta de información a los correspondientes departamentos o entidades afectadas y la realización, en su caso, de visitas de contrastación. En el diseño de esta herramienta, así como en su utilización posterior y, en general, en el diseño y alcance concreto de esta actuación, se contará con la colaboración y participación activa de la dirección general de Transparencia y Participación, como órgano directivo, competente en la materia, y responsable de la gestión del portal de transparencia que debe albergar y difundir la información que se pretende auditar a través de esta intervención. Así mismo se colaborará, en su ejecución material, con las unidades de transparencia existentes en las distintas subsecretarías de todas las consellerías.

El **equipo de trabajo** estará integrado por dos inspectores/as de servicios, uno de los cuáles actuará como coordinador de la actuación, y ello sin que se descarte incorporar, en la fase de contrastación, a un número mayor de inspectores en aras a agilizar el desarrollo de esa fase de la actuación.

Calendario de trabajo: La actuación se desarrollará en dos fases, una primera referida a la comprobación de la publicidad activa de las obligaciones derivadas del cumplimiento del artículo 9 de la Ley 2/2015 a realizar en el periodo febrero-junio de 2016, que culminará con la elaboración de un primer informe de evaluación. Durante los meses de septiembre a noviembre se abordará la segunda fase de la actuación, más específica, centrada en el cumplimiento de la obligación recogida en el artículo artículo 9, 3.2 j de la citada Ley.

V.2 - QUEJAS Y RECLAMACIONES

2. ACTUACIÓN DE INSPECCIÓN SOBRE EL INCUMPLIMIENTO EN EL DEBER DE RESPUESTAS A QUEJAS Y ELABORACIÓN DE UN MODELO DE INFORME ESTANDAR.

1. Justificación

Dos de las deficiencias más presentes en los informes anuales elaborados sobre el funcionamiento del sistema general de quejas y sugerencias existente en la Administración de la Generalitat hacen referencia a

la repetición sistemática de dos habituales incumplimientos por parte de la organización de las respectivas Consellerías: a) por un lado, la constatación de que más de la mitad de las quejas formuladas no son contestadas dentro del plazo máximo de un mes, previsto en el artículo 8 del decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell ; b) por otro, las Subsecretarías de las respectivas Consellerías , hasta ahora, realizaban mayoritariamente un informe exclusivamente estadístico de las quejas recibidas, sin ningún otro tipo de análisis, cuando el mandato del artículo 13.4 del citado decreto preveía la elaboración (dentro de los dos primeros meses de cada año) de *“un informe estadístico valorativo de las quejas y sugerencias presentadas y tramitadas en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en su caso, ...”*.

Estas dos deficiencias han de ser corregidas. Debe recordarse que las quejas y sugerencias se configuran como un mecanismo útil para conocer la percepción que tiene la ciudadanía de la calidad de los servicios públicos, y por ello es absolutamente imprescindible abordar la tarea de analizarlas para extraer oportunidades de mejora, no siendo, por tanto, suficiente, limitarse a dar un tratamiento exclusivamente estadístico al conjunto de quejas presentadas. Por otra parte, la respuesta ágil a las quejas es una obligación básica e ineludible, cuyo cumplimiento debe resultar prioritario a los responsables de la gestión del sistema.

2. Objetivo/s

Desarrollar un programa de acciones dirigidas a detectar las causas que originan las dos deficiencias mencionadas, indagando las circunstancias que están ocasionando estos incumplimientos, proponiendo finalmente las recomendaciones y medidas correctoras que los subsanen.

En particular, en relación con la necesidad de cumplir con la obligación de elaborar un informe valorativo de las quejas recibidas, el programa incluirá la propuesta de un modelo estandarizado de informe para su utilización por las Subsecretarías, con el fin de contribuir al cumplimiento de esa obligación al tiempo que tratar de homogeneizar los contenidos de los futuros informes.

3. Ámbito

El alcance del programa afectará al conjunto de Consellerías a las que resulta de aplicación el decreto 165/2006, de 3 de noviembre, de forma que las acciones que se arbitren serán desarrolladas en todos los departamentos.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

Las acciones, en las que se implicará un **equipo** de trabajo integrado por dos inspectores/as, uno de los cuales actuará como coordinador de la actuación, se abordarán (**calendario**) en el periodo comprendido entre los meses de abril y julio de 2016, y para su desarrollo (**metodología**) se elaborarán cuestionarios para la recogida y tratamiento de la información.

3. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

1. Justificación

Las quejas y las sugerencias se configuran como un mecanismo muy útil para conocer la percepción que tienen los ciudadanos de la calidad de los servicios que la administración ofrece a la sociedad, a la vez que

ofrecen inestimables oportunidades de mejora derivadas de su estudio y análisis. Por otra parte las quejas y sugerencias, de acuerdo con el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat, deben atenderse y tramitarse en el plazo de un mes y ninguna queja o sugerencia formulada por un ciudadano/a puede quedar sin respuesta.

Entre las previsiones contenidas en esa norma y de forma específica, se atribuye a la inspección de servicios la intervención en la tramitación y resolución de quejas ciudadanas cuando se incumpla el deber de respuesta, establecido en el artículo 8 de esa norma, y ello al margen de la competencia que así mismo se le atribuye en relación con las quejas o sugerencias que afecten a varias consellerias (artículo 9.c).

Se ejerce así una de las funciones recogidas en el Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat que, en su artículo 4.7 establece que *“Con respecto al sistema de quejas y sugerencias, sin perjuicio de otras funciones que en un futuro se consideren propias de la función inspectora, tramitar las quejas en las que se denuncie el incumplimiento del deber de respuesta ante quejas previamente presentadas a cualquier órgano de la Administración de la Generalitat...”*.

2. Objetivo/s

Atender y resolver en plazo el 100% de las quejas y reclamaciones presentadas ante la inspección de servicios.

3. Ámbito

El establecido en la norma que regula su atención y tramitación (Artículo 2 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat).

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La **metodología** de atención a las quejas y sugerencias es la que se deriva de aplicar la norma citada, ofreciendo una atención personalizada a las mismas. En su tramitación **intervienen**, por turno, todos los inspectores/as de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios atendiendo, **a lo largo de todo el año**, todas las que se presentan ante este órgano.

V.3 - DENUNCIAS

4. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS POR ACOSO MORAL, ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO.

1. Justificación

El acoso moral (mobbing) y el acoso sexual y por razón de sexo son fenómenos sociales que desgraciadamente se reflejan también en las relaciones desarrolladas en el ámbito laboral de las Administraciones públicas.

La Generalitat está comprometida activamente en la lucha contra estas conductas inadmisibles, y frente a ambos tipos de acosos ha aprobado sendos Procedimientos de actuación, cuyas normas constituyen importantes instrumentos de acción para atajar y erradicar unos comportamientos tan rechazables. A este respecto, la Inspección de Servicios tiene asignado un papel relevante y protagonista tanto en el Protocolo ante el acoso sexual y por razón de sexo como en el Protocolo ante el acoso moral en el trabajo (mobbing). Su función resulta clave en la investigación de las posibles denuncias por cualquiera de estas situaciones, y del resultado de su labor de inspección depende, en caso de confirmación del acoso, la recomendación de iniciación de los correspondientes expedientes disciplinarios para la sanción de estas infracciones, calificadas como muy graves en la normativa de función pública, tanto estatal como autonómica.

2. Objetivo/s

- 2.1. Atender y tramitar el 100% de las denuncias presentadas por acoso moral.
- 2.2. Atender y tramitar el 100% de las denuncias presentadas por acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- 2.3. Elaborar informes semestrales que den cuenta de las denuncias atendidas por la inspección de servicios en relación con ambos protocolos de actuación frente al acoso.

3. Ámbito

De conformidad con el propio ámbito de aplicación establecido en los Protocolos de actuación ante situaciones de acoso, las denuncias a investigar se extenderán a todo el personal al servicio de la Generalitat (funcionario o laboral), salvo el personal docente y sanitario.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La **tramitación** de las denuncias en esta materia seguirán las pautas básicas descritas en los respectivos Protocolos de Actuación, pudiendo desarrollar adicionalmente, durante su sustanciación, aquellas diligencias de investigación y comprobación que la Inspección entienda más útiles para el esclarecimiento de los hechos denunciados, al amparo de las atribuciones de control e inspección que expresamente se le reconoce en el artículo 7 del decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell.

Estas investigaciones serán asumidas por un **equipo** de dos inspectores/as y el **calendario** de realización vendrá marcado por la fecha de presentación de las denuncias, en cada caso, y con sujeción a los plazos estimativos de tramitación procedimental que los propios Protocolos establecen.

5. REVISIÓN, MEJORA Y UNIFICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS EXISTENTES EN MATERIA DE DENUNCIAS POR ACOSO MORAL, ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO.

1. Justificación

Tras cinco años de vigencia, y a la vista de la experiencia acumulada después de tramitar distintas denuncias en esta importante materia, la Inspección General de Servicios entiende conveniente abordar un proceso de revisión y mejora de los Protocolos de actuación en materia de acoso laboral, con el fin de reconsiderar algunas pautas procedimentales e incluso revisar aspectos esenciales de los mismos.

Esta iniciativa obligará, obviamente, a mantener variados contactos con los distintos ámbitos organizativos afectados, fundamentalmente con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Personal Propio de la Generalitat, del Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT) y, en su caso, órganos y unidades de las Consellerias competentes en materia de educación y sanidad, con independencia de los posteriores contactos y trámites que corresponda efectuar ante los diferentes escenarios de participación de los órganos de representación de personal competentes.

2. Objetivo/s

Abordar un proceso de revisión y mejora de los Protocolos existentes en materia de acoso moral en el trabajo (mobbing) con el fin, entre otros, de reconsiderar algunas pautas procedimentales, actualizar determinados aspectos relativos a los órganos y unidades intervinientes e incluso revisar cuestiones básicas como pueden ser, entre otras, la conveniencia de modificar la propia denominación de mobbing o acoso moral o mejorar su delimitación conceptual, así como contemplar la posibilidad de unificar los protocolos, ahora separados aunque sustancialmente coincidentes, sin descartar la ampliación de su ámbito subjetivo de aplicación, extendiéndolo también a los colectivos docente y, en su caso, sanitario.

3. Ámbito

Se trata de una acción de carácter interno en la que se contactará inicialmente con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Personal Propio de la Generalitat, con el que se fijará el alcance inicial del proceso de revisión. En función de esos primeros planteamientos bilaterales, si se decidiera tratar de extender los Protocolos a otros colectivos de personal, se contactará con los órganos y unidades que puedan estar directamente afectados por razón de la materia, con el fin de avanzar o no en esa posibilidad de ampliación del ámbito subjetivo de aplicación.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

Inicialmente la acción se desarrollará constituyendo un **equipo de trabajo** formado dos inspectores/as de la Inspección General de Servicios y representantes del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Personal Propio, del Invassat. Posteriormente, en función de la evolución del alcance del proyecto de revisión de los Protocolos, se modificará el grupo de trabajo y la **metodología**, en el sentido que se estime más adecuado.

La actuación **se realizará** en el cuarto trimestre de 2016.

6. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS POR IRREGULARIDADES O INFRACCIONES A LA LEGALIDAD.

1. Justificación

Además de la tramitación y atención de las quejas que los ciudadanos pueden presentar como expresión de su disconformidad con la prestación de servicios públicos, existe otra actividad de investigación y control, esta vez derivada de la presentación de denuncias, provenientes de los mismos ciudadanos o de los propios funcionarios públicos, en las que se ponen de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad, las cuales pueden entrañar, en ocasiones, responsabilidad por parte del personal al servicio de la administración valenciana.

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, que regula el ejercicio de la competencia de la inspección general de servicios, esta función de control de legalidad, impulsada de oficio, por propia iniciativa o como consecuencia de denuncia, forma parte inseparable de su papel de vigilancia del correcto funcionamiento de todos los servicios y unidades de la Generalitat, conforme a los principios constitucionales y con pleno sometimiento a la ley y el derecho (artículos 3, y 4 de dicho Decreto).

Por último destacar que esta función, al igual que otras de control de legalidad realizadas por la inspección de servicios, se desarrollan sin perjuicio de las que debe desempeñar cada Subsecretaría, a quien corresponde, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 5/1983, de 5 de diciembre, del Consell, la inspección de todos los servicios de su ámbito, así como la jefatura de todo el personal de la misma, junto al ejercicio de la potestad disciplinaria.

2. Objetivo/s

Atender y tramitar el 100% de las denuncias presentadas, investigando la posible existencia de anomalías, disfunciones, irregularidades o infracciones a la legalidad vigente y elaborar los informes oportunos, efectuando, en su caso, las recomendaciones y propuestas pertinentes en orden a la corrección de las anomalías detectadas y a la exigencia, en su caso, de responsabilidad disciplinaria.

3. Ámbito

El previsto en el Artículo 2 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.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La **metodología** de atención a las denuncias será la que resulta de aplicar el correspondiente protocolo por el que se establecen criterios relativos a la iniciación y tramitación de procesos de investigación desarrollados por la Inspección General de Servicios, aprobado por Acuerdo del Consell de fecha 6 de noviembre de 2015, y cuya publicación y difusión (a través del DOCV y otros medios electrónicos) ha sido ordenada por Resolución de 12 de noviembre de 2015, del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación. En todo caso, el desarrollo de la actuación inspectora y sus resultados cumplirán y se ajustarán a las previsiones contenidas en el Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, que regula el ejercicio de la competencia de la inspección general de servicios (Artículos 10 y 11).

En la atención e investigación de estas denuncias, no sujetas a ningún procedimiento administrativo tasado y como norma general, **intervendrán** dos inspectores/as, designados en cada caso por el Subsecretario de la conselleria a propuesta de la subdirección general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios. Ello afectará, por tanto, a todos los inspectores/as de la Subdirección General que atenderán, **a lo largo del año**, todos los encargos que les sean realizados.

V.4 - GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS

7. ADECUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CONTRATOS MENORES Y SOBRE LA UTILIZACIÓN DE LOS ANTICIPOS DE CAJA FIJA EN EL ÁMBITO DE LA GENERALITAT Y DE SU SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL.

1. Justificación

La tramitación de contratos menores y el uso de caja fija presentan un nivel de regulación bajo en consonancia con la finalidad que desarrollan en el funcionamiento cotidiano de la administración. Sobre dichos procedimientos existen informes de los órganos de control interno (Intervención General) y externo (Sindicatura de Comptes), en los que se ponen de manifiesto distintas deficiencias sobre las que, de forma más o menos reiterada, los citados órganos de control vienen emitiendo recomendaciones para subsanarlas y desde esta perspectiva es conveniente abundar en el conocimiento de los motivos y circunstancias de dichas situaciones ya que, en última instancia, se pretende estudiar la posibilidad de introducir mejoras en los mecanismos que impidan la reproducción de las irregularidades ya detectadas.

2. Objetivo/s

Conocer el nivel de implementación de las recomendaciones de los distintos órganos de control en relación a la ejecución de contratos menores y sobre la utilización de cajas fijas para poder conocer los motivos por los que, en su caso, no se llevan a cabo debidamente dichas recomendaciones y esclarecer los motivos de fondo por los que se pueden producir (falta medios, cuestiones de carácter organizativo, deficiente regulación, mejora de la información disponible, etc) y ello con la finalidad de dirigir acciones que permitan hacerlas efectivas. Se podrán efectuar comprobaciones adicionales para poder disponer, en general, de un mejor diagnóstico sobre la gestión de dichos procedimientos.

3. Ámbito

Además de la necesidad de revisar la actuación desarrollada por parte de la órganos pertenecientes a la administración del consell, se prestará especial atención a las entidades integrantes del sector público instrumental de la Generalitat. Se seleccionará una muestra mediante la aplicación de criterios de riesgo en base a la identificación de cuales son los órganos y entidades que presentan más incidencias en los informes de control precedentes.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

Metodología: Con carácter previo a la planificación específica de la actuación se deberán obtener los informes de los mencionados órganos de control y sistematizar las incidencias puestas de manifiesto. Definida la actuación y, con carácter previo a su realización, se acordará con la Intervención General el alcance definitivo de la misma, contando con su opinión sobre la muestra definitiva a evaluar, y todo ello en aras a evita duplicidades en los controles realizados y a lograr la máxima efectividad de la actuación.

Equipo de trabajo y calendario: Esta actuación se desarrollará en el periodo comprendido entre los meses de febrero a julio de 2016 y para la ejecución de la misma se designarán dos inspectores/as de servicios, uno de los cuales actuará como coordinador de la actuación.

8. ACTUACIÓN INSPECTORA SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CONTROLES EXISTENTES EN MATERIA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA EN RELACIÓN A LA EXISTENCIA DE EVENTUALES CONFLICTOS DE INTERESES.

1. Justificación

En los procedimientos de contratación administrativa se introducen determinados controles tendentes a evitar la presencia de conflictos de intereses, ya que, la presencia de los mismos suponen un riesgo de que se produzca una afectación a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos.

En el caso de las adjudicaciones de contratos que se tramitan mediante procedimientos abiertos, restringidos y negociado, debe aportarse una declaración responsable de no hallarse las personas físicas o los administradores de las personas jurídicas en alguno de los supuestos de la Ley 3/2015 de Regulación de los Conflictos de Intereses de los Miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado o las respectivas normas de las Comunidades Autónomas, de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas o tratarse de cualquiera de los cargos electivos regulados en la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General.

Por otra parte, para la tramitación de contratos menores por un importe superior a 30.000 €, en el caso de obras y de concesiones de obra pública y de 6.000 € para el resto de contratos, se prevé que se aporte una declaración responsable para evitar que las distintas ofertas presentadas puedan tener algún tipo de vinculaciones de las previstas en el artículo 42.1 del Código de Comercio.

2. Objetivo/s

Comprobar la eficacia y la veracidad de los hechos declarados mediante la aportación de las siguientes declaraciones responsables:

- a) De no hallarse el licitador incurso en la prohibición de contratar prevista en el artículo 60, apartado 1º, letra g) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP).
- b) De la inexistencia de vinculaciones empresariales entre las distintas ofertas presentadas para la adjudicación de contratos menores en base a lo previsto en la disposición adicional 2ª de la Ley

3. Ámbito

Se revisará una muestra de las declaraciones responsables sobre incompatibilidades en los procedimientos de adjudicación de contratos abiertos, restringido y negociado y sobre la inexistencia de vinculaciones empresariales entre las ofertas alternativas en el caso de los contratos menores. Se seleccionarán expedientes de ambos tipos de las Consellerías y de aquellos entes, organismos y entidades considerados Administraciones Públicas de la Generalitat y los suscritos por el resto de poderes adjudicadores, cuando se trate de contratos sujetos a regulación armonizada (SARA).

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La **metodología** de trabajo contemplará la celebración de reuniones previas con el Registro Oficial Empresas Clasificadas de la Comunitat Valenciana (ROECCV), como paso previo a la selección de una muestra de contratos de las tipologías previstas en el alcance.

Equipo de trabajo y calendario: Se asignarán dos inspectores/as de servicios para la realización de esta actuación, uno de los cuales actuará como coordinador, y la misma se realizará durante el periodo comprendido en el cuarto trimestre de 2016.

V.5 - GESTIÓN DE PERSONAL

9. INSPECCIÓN Y CONTROL DE BECAS PARA PRÁCTICAS PROFESIONALES.

1. Justificación

El alcance y régimen jurídico de las becas de prácticas profesionales en la administración de la Generalitat se armonizó con la aprobación del Decreto *132/2009, de 4 de septiembre, del Consell, por el que se regula la concesión de becas*, con el fin, entre otros, de evitar su confusión con el contrato de trabajo y evitar su consideración como una relación laboral encubierta. Con su aprobación se limitó el periodo de tiempo en que se puede disfrutar de una beca, se igualó la dotación económica de las mismas, etc.

No obstante, en ocasiones, se ha detectado a través de la actuación inspectora que, en algunas unidades, las personas que están disfrutando de una beca desarrollan una actividad productiva que puede ir más allá del objeto de la misma, que es acercar el conocimiento práctico de la administración pública para completar su formación con el cumplimiento de ciertas tareas. Existe una zona fronteriza que a veces es difícil de delimitar, ya que tanto en la beca como en el contrato de trabajo, se realiza una actividad que es objeto de remuneración.

Por tanto, esta actuación se justifica en la necesidad de evaluar si en la administración de la Generalitat todas las becas concedidas en 2014 se desarrollan correctamente, siguiendo las recomendaciones derivadas del citado decreto 132/2009.

2. Objetivo/s

El objetivo de esta actuación se centrará en comprobar si, en la práctica diaria, las tareas que llevan a cabo las personas que disfrutan de una beca, son las inherentes a su condición (por ejemplo, si evitan desarrollar funciones que impliquen el ejercicio de autoridad) y si en su desempeño se siguen de forma rigurosa las recomendaciones que se desprenden de la normativa que las regula, con el fin de que se diferencien claramente de las relaciones laborales (tutorización del trabajo que realizan, horario, tareas que desarrollan, etc.) y evitar con ello una posible relación laboral encubierta.

3. Ámbito

El ámbito de aplicación de la actuación inspectora se extiende a todas las consellerías y las entidades del sector público instrumental. No obstante se limitará a una selección de una muestra aleatoria de convocatorias de becas de las diferentes consellerías o entidades.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La **metodología** a seguir en esta actuación tendrá, como primera acción a desarrollar, la de seleccionar, a partir del listado de las últimas convocatorias de becas de prácticas profesionales resueltas (información que se extraerá del Gestor Único de Contenidos de la Generalitat), una muestra de las becas concedidas. Sobre dicha muestra y a través de la realización de las correspondientes visitas de inspección, se efectuará una comprobación del desempeño que efectivamente realizan los/las becarios/as que las ocupan.

El **equipo de trabajo** estará integrado por 2 inspectores/as de servicios, uno de los cuáles actuará como coordinador de la actuación, y ello sin que se descarte incorporar, en la fase de realización de las visitas de inspección, a un número mayor de inspectores en aras a agilizar el desarrollo de esa fase de la actuación. Respecto del **calendario** de trabajo, el desarrollo de esta actuación se extenderá a lo largo del tercer y cuarto trimestre del año 2016 (periodo julio a diciembre), desarrollando en el tercer trimestre el diseño concreto de la actuación y las correspondientes visitas de inspección y, en el cuarto trimestre, el análisis de la información y la elaboración del correspondiente informe final de inspección.

10. ACTUACIÓN INSPECTORA SOBRE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL ÁMBITO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VALENCIANA.

1. Justificación

En el artículo 23 de la Constitución Española, así como en el artículo 1 del Real Decreto Ley 5/2015 de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto Básico del Empleado Público y en el artículo 2 de la Ley 10/2010, de Ordenación de la Función Pública Valenciana, se establece el principio de igualdad en el acceso a la función pública.

En materia de acceso al empleo público debe ser esencial garantizar en la mayor medida posible la aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como la transparencia de los procesos selectivos y su agilidad, sin que esto último menoscabe la objetividad de la selección. En particular se debe hacer hincapié en las garantías de imparcialidad y profesionalidad de los miembros de los órganos de selección, para asegurar su independencia en el ejercicio de las potestades que les corresponden.

Desde un punto de vista material, la efectividad real de los mencionados principios aplicables a la selección de personal dependen en gran medida la existencia de mecanismos que resulten aptos para garantizar la confidencialidad, el secreto y el sigilo en relación a aquellos aspectos que inciden de manera más sensible sobre el normal desarrollo de los procesos selectivos.

2. Objetivo/s

Revisar y describir los flujos del tratamiento de la información vinculada a los procesos selectivos para poder conocer cuales son sus aspectos críticos o determinantes y poder así valorar la adecuación y eficacia de los mecanismos de control previstos para garantizar la confidencialidad de aquella información sensible que puede resultar accesible a las distintas personas intervinientes en la realización de dichos procesos y en su caso, poder efectuar propuestas de mejora en base a los datos obtenidos.

3. Ámbito

Se analizarán algunas convocatorias de selección de personal de la administración de la Generalitat para aquellos puestos de trabajo cuya gestión estuviera atribuida al órgano de la Generalitat competente en materia de función pública correspondientes a las últimas Ofertas de Empleo Público ejecutadas.

En particular, se deberán identificar los aspectos más relevantes de la gestión de la información sensible que se deriva de las convocatorias de empleo público, teniendo en cuenta las personas intervinientes, los soportes y el tratamiento de la misma a los efectos previstos en el objetivo de la actuación.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

Metodología: Con carácter previo a la planificación específica de la actuación se efectuará una reunión con la Dirección General de Función Pública, de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas. En función de la información obtenida se confeccionará la planificación específica de la actuación que será debidamente documentada. Durante la fase de ejecución se revisará la documentación asociada a cada convocatoria seleccionada y se mantendrán entrevistas con el personal vinculado a dichos procesos.

Equipo de trabajo y calendario: Se asignarían dos inspectores/as de servicios para la realización de esta actuación, uno de los cuales actuará como coordinador de la actuación, y la misma será realizada durante el primer trimestre de 2016.

11. ACTUACIÓN INSPECTORA SOBRE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL TEMPORAL Y DE PROVISIÓN DE PUESTOS EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL (ESPI) DE LA GENERALITAT.

1. Justificación

A partir de 2012 se inició un proceso de reestructuración del sector público empresarial. Para ello se dictaron una serie de normas: El Decreto Ley 7/2012, convalidado por la Resolución 185/VIII, de 14 de noviembre, del Pleno de Les Corts, y la Ley 1/2013, de 21 de mayo, de la Generalitat, de Medidas de Reestructuración y Racionalización del Sector Público Empresarial y Fundacional de la Generalitat que trae causa del citado Decreto ley 7/2012 y en dichas normas se incluyeron directrices generales sobre operaciones de reestructuración y redimensionamiento de las plantillas de personal.

Las sucesivas leyes de presupuestos han limitado la posibilidad de recurrir a la incorporación de nuevo personal y han establecido que las contrataciones de personal con carácter temporal, son excepcionales y se sujetan a la existencia de autorización previa por parte de de las consellerias que tengan asignadas las competencias en el área de hacienda y en materia de función pública.

Por lo otra parte, y en función de la tipología de las ESPI, el artículo 4 de la Ley de Ordenación de la Función Pública Valenciana establece distintas situaciones jurídicas y por lo tanto, es conveniente abordar una actuación de inspección en relación a los procesos de selección de personal temporal que se hayan podido efectuar, para disponer así de una visión o perspectiva horizontal, conjunta y actualizada de dichos procesos en el ámbito de las ESPI de la Generalitat.

2. Objetivo/s

Obtener datos sobre las plantillas de las ESPI y comprobar que, en los procesos de selección de personal temporal o en las procedimientos de provisión de puestos que hayan sido realizados dentro de su ámbito, se ha cumplido por parte de estas entidades con las previsiones normativas que resulten de aplicación a cada caso.

3. Ámbito

Se seleccionarán al menos una entidad de cada una de las distintas tipologías de entidades que conforman el Sector Público Instrumental de la Generalitat, teniendo en cuenta la clasificación de organismos que se efectúa en el artículo 2, apartado 3º de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones. Se obtendrá información sobre la situación de las plantillas de cada uno de los entes seleccionados.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

Metodología: se mantendrán reuniones previas con responsables de la Subdirección General de Modelo Económico y Sector Público, con la Dirección General de Función Pública y con la Dirección General de Presupuestos para recabar información y acotar los procesos de selección de personal a revisar durante la redacción del documento de planificación específico de la actuación.

Posteriormente se practicarán las notificaciones a las distintas entidades en las que se solicitará la documentación necesaria y, a continuación y tras el estudio y análisis de esa información, se efectuarán las correspondientes visitas de contrastación.

Equipo de trabajo y calendario: Se asignarían dos inspectores/as de servicios para la realización de esta actuación, uno de los cuales actuará como coordinador de la actuación, y la misma será realizada durante el periodo que abarca los meses de septiembre a diciembre de 2016.

V.6 - SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

12. CONTROL Y EVALUACIÓN DEL GRADO DE UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA AUTONÓMICA DE INTEROPERABILIDAD (PAI).

1. Justificación

El Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas 2013-2015 (SIRCA-2) incluye una línea de actuación dedicada al Impulso de la Administración Electrónica, puesto que éste es un factor crítico para que la simplificación, y, sobre todo, la reducción de cargas, sea efectiva. Por ello y en aras a evitar que los ciudadanos tengan que aportar documentos que ya obren en poder de la administración, la propia administración debe ser capaz de obtener la información directamente de las fuentes que la originan.

La interoperabilidad es la capacidad de los sistemas de información de compartir datos y posibilitar el intercambio de información entre ellos. Para hacer posible la interoperabilidad, en el ámbito de la Generalitat, se creó la *Plataforma Autónoma de Interoperabilidad* (en adelante PAI). A través del catálogo de la PAI, se

facilita el intercambio de información entre los diferentes departamentos de la Generalitat, así como entre ellos y el resto de las administraciones públicas.

Actualmente, en la PAI hay 20 servicios que puede ser consultados directamente de forma electrónica por los gestores, evitando así requerir la información en soporte papel, entre ellos algunos tan demandados como el certificado de Familia numerosa o el certificado de Discapacidad.

Por otra parte, el Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público, en su artículo 4.2 dispone que la comprobación de los datos y documentos que ya se encuentren en poder de la administración actuante, se hará de oficio por el órgano gestor preferentemente mediante consultas y transmisiones electrónicas de datos a través de sistemas de interoperabilidad.

Por todo ello, ésta actuación se justifica en la necesidad de comprobar el efectivo cumplimiento de éstas medidas de simplificación, con el fin de generalizar su utilización.

2. Objetivo/s

2.1. Realizar una acción de control y evaluación del grado de utilización de la Plataforma Autonómica de Interoperabilidad (PAI) por parte de los diferentes centros gestores, en orden a avanzar en el objetivo de simplificación y reducción de cargas administrativas a la ciudadanía.

2.2. identificar las posibles impedimentos (técnicos, materiales o de organización) que hayan dificultado la consulta de los datos más demandados a través de la PAI.

3. Ámbito

La actuación irá dirigida a todas las consellerias, pero limitando su alcance a aquellos procedimientos en que se requiere la acreditación de la condición de Familia numerosa, el certificado de Discapacidad y el certificado de Conocimientos del valencià, con independencia del órgano responsable, por ser los documentos más requeridos en los procedimientos que se tramitan en la Generalitat.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La **metodología** utilizada será la de análisis de la información, combinada con alguna visita de contrastación. Para ello y, con el fin de recabar la información necesaria, se diseñará una ficha específica de recogida de datos.

Como punto de partida se extraerá información del Gestor Único de Contenidos, respecto al número de procedimientos en que se solicita alguno de los documentos citados anteriormente. Asimismo, se recabará información de la DGTI, sobre el grado de utilización real de los servicios que ofrece la plataforma por parte de las consellerias. En base a la información que se obtenga de la ficha de recogida de datos, se realizará un muestreo para determinar las visitas de contrastación.

El **equipo de trabajo** estará integrado por dos inspectores/as de servicios, uno de los cuales actuará como coordinador de la actuación. Respecto del **calendario** de trabajo, como está condicionado a una actuación previa de simplificación consistente en el impulso de la utilización de la PAI, el desarrollo de esta actuación

se realizará a lo largo del último cuatrimestre del año, en el periodo que abarca los meses de septiembre a diciembre de 2016, pudiendo prolongarse al primer trimestre de 2017.

13. CONTROL Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE ELIMINAR LA APORTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DE LOS DATOS DE IDENTIDAD Y RESIDENCIA EN LOS PROCESOS DE EMPLEO PÚBLICO.

1. Justificación

En 2014 se llevó a cabo una actuación de control con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de las acciones de simplificación y reducción de cargas aprobadas por el Consell en el marco del plan SIRCA-2, en concreto respecto a la eliminación de la obligación de presentar documentación justificativa de los datos de identidad, residencia y del cumplimiento de las obligaciones tributarias y frente a la seguridad social.

Los procedimientos asociados a convocatorias de empleo público (en los ámbitos competenciales de sanidad, educación y función pública), se excluyeron de forma expresa de la actuación de control, al no ser necesario detectar una situación ya conocida de antemano. No obstante, en el apartado de conclusiones y recomendaciones del informe elaborado al efecto, se instó a los órganos directivos responsables en los departamentos y ámbitos correspondientes, para que procedieran con urgencia a eliminar en todas las convocatorias que se publiquen, el requisito de aportación documental de identidad, cumpliendo así con el mandato expreso que recoge el decreto 165/2010, de 8 de octubre, por el que se establecen medidas de simplificación y reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la Administración de la Generalitat y su sector público.

2. Objetivo/s

2.1. Revisar y evaluar el grado de cumplimiento de las acciones de simplificación y reducción de cargas, en concreto la eliminación de la exigencia de presentar la acreditación de los datos de identidad y residencia en formato papel, en las convocatorias de empleo público que vayan a convocarse en 2016.

2.2. Identificar los posibles obstáculos (técnicos, organizativos o personales) que hayan impedido la implantación de dichas medidas de simplificación y proponer medidas correctoras.

3. Ámbito

Por la especificidad de la materia objeto de control, el ámbito de actuación subjetivo se limitará a los órganos que gestionan convocatorias de empleo público en los ámbitos de función pública, educación, sanidad y justicia, en relación con las posibles convocatorias que se vayan a publicar.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La **metodología** utilizada será la de análisis de la información relativa a las convocatorias de años anteriores del Gestor Único de Contenidos, y, en base ello, mantener reuniones específicas con cada una de las unidades gestoras de las diferentes convocatorias.

Asimismo, se recabará información de la DGTI, con el fin de conocer las disponibilidades técnicas de cada unidad gestora.

El **equipo de trabajo** estará integrado por 2 inspectores/as de servicios, uno de los cuales actuará como coordinador de la actuación.

Respecto del **calendario** de trabajo, el desarrollo de esta actuación se iniciará y finalizará en el primer semestre del año, en el periodo comprendido entre los meses de febrero y abril de 2016.

V.7 - BUEN GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

14. AUDITORÍAS ÉTICAS.

1. Justificación

La realización de auditorías éticas aparece como uno de los compromisos expresamente formulado el día de la investidura del Molt Honorable President de la Generalitat ante les Corts Valencianes.

Toda auditoría o evaluación requiere, entre otros requerimientos y de forma inexcusable, la preexistencia de dos elementos fundamentales, como son, una norma, catálogo o regulación que sirva de marco de referencia cuyo cumplimiento se quiere auditar y una guía, modelo o herramienta de evaluación, que permita desarrollar la auditoría.

La Ley 2/2015, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, establece, en su artículo 26, una serie de principios de actuación y conducta en materia de buen gobierno que habrán de ser objeto de desarrollo a través de la próxima aprobación de un Código de buen gobierno, tal y como contempla el artículo 27 de dicha Ley. La aprobación de este Código, actualmente en fase avanzada de elaboración, cubriría plenamente el requisito de conformar el imprescindible marco de referencia, cuyo cumplimiento habrá que auditar posteriormente, por lo que sólo restaría disponer del instrumento técnico que posibilite la realización de la auditoría ética.

Una vez aprobado el Código de Buen Gobierno, y una vez desplegado un proceso de difusión del mismo en la organización de las Consellerias, en orden a conformar lo que se viene denominando “marco de integridad institucional”, expresivo de la interiorización del Código en la cultura corporativa institucional, se estará en disposición de poder desarrollar un programa de auditorías o evaluaciones éticas, para lo que es preciso previamente estudiar e identificar una especie de guía o protocolo de auditoría, específicamente adaptado al modelo aprobado, y que cuente con suficientes indicadores con arreglo a los cuales medir el grado de ajuste o desviación de la realidad encontrada en relación con las prescripciones del modelo a contrastar.

En este momento, no parecen existir modelos ni protocolos acreditados que puedan ser utilizados como herramientas de trabajo. Por tal motivo, la elaboración de estos instrumentos parece imprescindible, siendo su estudio por parte de la Inspección General de Servicios una posibilidad de trabajo que vendría amparada en lo dispuesto en el artículo 4.5 del decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, que regula sus competencias y funciones.

2. Objetivo/s

Diseñar una metodología o guía técnica que sirva de herramienta instrumental para desarrollar auditorías éticas, con la finalidad de disponer de un proceso sistemático, objetivo y técnico, que evalúe el

funcionamiento de una organización, desde la perspectiva de la efectividad de su marco de integridad institucional, tanto desde una visión global e integrada como, en su caso, desde el prisma de alguno de los componentes más esenciales del mismo.

3. Ámbito

Aunque de forma escalonada y progresiva, las auditorías éticas habrán de desarrollarse posteriormente a lo largo y ancho de toda la organización administrativa de la Generalitat y sector público instrumental de la misma dependiente, motivo por el que el diseño de la metodología habría de contemplar su adaptación flexible a los distintos tipos de organización existentes, con la previsión, en su caso, de aquellas especificidades que pudieran resultar necesarias.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

En cuanto a la **metodología** a emplear en este caso, y no conociendo de la existencia de modelos equiparables al que se pretende elaborar, se abrirá una primera etapa de investigación centrada en la localización de posibles guías o herramientas homólogas y posteriormente, con la información obtenida (o, en caso negativo, sin contar con ninguna referencia comparada de apoyo) se diseñará el modelo “ad hoc” para la Generalitat, elaborando los cuestionarios o protocolos que resulten más idóneos para la evaluación de los distintos componentes éticos a auditar. En el diseño de estos cuestionarios, así como en su utilización posterior y, en general, en el diseño y alcance concreto de esta actuación, se contará con la colaboración y participación activa de la dirección general de Transparencia y Participación, como órgano directivo, competente en la materia y responsable de la elaboración del Código de Buen Gobierno al que hace referencia el artículo 27 de la Ley 2/2015, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, código que constituye la norma básica cuya aplicación práctica futura se evaluará a través de esta herramienta de auditoría.

El **equipo de trabajo** estará integrado por 2 inspectores/as de servicios, uno de los cuáles actuará como coordinador de la actuación.

Calendario de la actuación: la elaboración de la guía técnica se abordará a partir del tercer trimestre del año, periodo en la que se espera contar ya con la aprobación del Código de Buen Gobierno, presupuesto necesario para contar con el marco de referencia normativo a auditar, estando previsto su desarrollo concreto en el periodo comprendido entre los meses de junio y septiembre de 2016.

15. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

1. Justificación

La participación de la ciudadanía, a través de asociaciones y organizaciones que les representen, en los órganos colegiados de asesoramiento está presente en toda la Administración de la Generalitat.

El art. 9.4 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, declara el derecho a participar de forma individual, o colectiva, en la vida política, económica, cultural y social de la Comunitat Valenciana. En estos mismos términos se expresa el artículo 43 de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, que dispone además que la Generalitat fomentará la participación ciudadana, de forma individual o colectiva.

Favorecer el dialogo e incentivar la participación de la ciudadanía requiere de un conocimiento exhaustivo de la realidad existente, sobre todo para evaluar si la participación ciudadana en los órganos asesores o de participación de la Generalitat, que están funcionando en mayor o menos medida en las diferentes consellerias, se ejerce de forma efectiva y si se cumplen los fines y objetivos previstos en las normas de creación de cada uno de ellos.

2. Objetivo/s

Analizar la actividad desplegada por los órganos consultivos y de participación de la Generalitat, comprobando el cumplimiento de sus objetivos y su régimen jurídico de funcionamiento, analizando su utilidad y grado de participación de los sectores representados en cada uno, frecuencia de las reuniones, comunicación entre sus miembros, etc.

3. Ámbito

El ámbito de actuación se circunscribe al de la administración de la Generalitat, en concreto a los órganos consultivos y de participación en las políticas sectoriales del Consell, en el ámbito correspondiente (salud, educación, bienestar social, juventud, protección del medio ambiente, de los consumidores...etc.) , siempre que forme parte de los mismos asociaciones o colectivos de representación ciudadana.

Por tanto, se excluirán de esta actuación inspectora aquellos órganos en los que la participación sea de otros colectivos o entidades (por ejemplo, el Consell Valencià del Emprendedor; del Cooperativismo; de Universidades; etc.), asimismo, por su propia naturaleza, se excluirán las instituciones consultivas de la Generalitat, recogidas en el Estatut d'Autonomia (como el Comité Econòmic i Social).

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La **metodología** utilizada tendrá una fase de investigación, recopilación y análisis de la información existente tanto en la Dirección General de Transparencia y Participación, como en el resto de departamentos y se completará con el análisis de campo, mediante la técnica del muestreo.

Respecto al **equipo de trabajo**, para el desarrollo de esta actuación, se designarán dos inspectores/as de servicios, uno de los cuales actuará como coordinador de la actuación, y se contará con las inspecciones sectoriales existentes en el ámbito sanitario, de educación y de servicios sociales, a través de la Comisión coordinadora de las unidades de inspección.

Respecto del **calendario de trabajo**, la actuación se iniciará en el mes de junio de 2016, con el trabajo de recogida de información y coordinación con las inspecciones sectoriales, con el fin de poder comenzar las visitas de contrastación en el último cuatrimestre de 2016 y finalizar en el primer trimestre de 2017.

V.8 – RESPONSABILIDAD SOCIAL

16. ACTUACIÓN INSPECTORA SOBRE LA APLICACIÓN DEL PLAN DE AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA DE LOS EDIFICIOS PÚBLICOS DE LA GENERALITAT.

1. Justificación:

Conscientes de la necesidad de velar por la sostenibilidad medioambiental desde la perspectiva de la eficiencia energética en el funcionamiento de los servicios administrativos de la Generalitat y teniendo en cuenta que, sobre esa materia, está vigente el Acuerdo del Consell de 15 de junio de 2012, por el que se aprobó el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de los Edificios Públicos de la Generalitat, es conveniente realizar una actuación inspectora que, dirigida a analizar cuál es la situación sobre el cumplimiento material de las acciones allí contenidas, nos permita disponer de datos concretos y actualizados sobre el funcionamiento y la consecución de los objetivos del sistema de gestión energética que se contienen en el mismo, así como de otras medidas relacionadas.

2. Objetivo:

Conocer cuál es la situación concreta de implementación de las medidas de ahorro y eficiencia energética de los edificios públicos de la Generalitat.

Comprobar cuál es el nivel de consecución del objetivo de ahorro energético (mínimo global del 20% para el año 2016), que se encuentra previsto en el citado acuerdo y poder disponer de datos actualizados sobre la realización de las tareas de seguimiento y control del plan por parte del Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE).

3. Ámbito:

La actuación inspectora se centrará en la obtención de datos y valoración de resultados que se derivan de la aplicación de las previsiones contenidas en el Acuerdo de 15 de junio de 2012, del Consell, por el que se aprueba el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de los Edificios Públicos de la Generalitat, así como, sobre el cumplimiento de las acciones relacionadas con el objetivo de esta actuación y que traen causa de la aplicación del Decreto 68/2012, de 4 de mayo, del Consell, por el que modifica el Decreto 175/2006, de 24 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las condiciones de trabajo del personal al servicio de la administración del Consell.

Más concretamente, determinar el nivel de implementación en relación a los planes de gestión energética de los edificios, a los criterios de eficiencia energética en la contratación pública, a la aplicación de los programas de sensibilización e información a los usuarios y a los responsables de la gestión energética en los edificios públicos. Además se deberá obtener información sobre el cumplimiento de las medidas en materia de horarios y condiciones de trabajo con repercusiones sobre el objetivo previsto, así como, sobre el nivel de aplicación del Manual de Buenas Prácticas para el Ahorro Energético confeccionado por IVACE.

4. Metodología, calendario y equipo responsable:

Se adscribirán 2 inspectores para la realización de esta actuación que deberá realizarse con la colaboración del departamento de Energía del Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial, ente al que le

corresponde realizar la gestión energética de los edificios de la Generalitat (Artículo 2, letra j), del Decreto 4/2013, de 4 de enero, del Consell, por el que se aprueba el ROF del IVACE).

Tras mantener contactos previos con el departamento de Energía de IVACE y a la vista de los datos obtenidos y coherentemente con el ámbito previsto, se efectuará una selección de edificios a analizar. Posteriormente se diseñarán cuestionarios de comprobación y se mantendrán visitas de trabajo con los responsables de la gestión energética de los edificios seleccionados. En el diseño de la actuación se contará, también, con la colaboración de la Dirección General de Responsabilidad Social y de Fomento del Autogobierno.

Esta actuación inspectora se realizará durante el año 2017.

VI. ACTUACIONES NORMATIVAS

Con relativa frecuencia, la Inspección General de Servicios aborda, como actuación propia, y con carácter ordinario o extraordinario, la realización de tareas normativas, consistentes en la elaboración de proyectos de esta naturaleza (decretos, órdenes, etc) directamente relacionados con sus competencias y funciones, tanto de las que conciernen a su misión esencial de control e inspección en el ámbito de la Administración de la Generalitat como de aquellas otras tareas que guardan relación con su activa participación en la mejora de la calidad de los servicios públicos, la modernización o simplificación administrativas, etc.

En este Plan son varias las iniciativas de este tipo que se planean acometer, mayoritariamente referidas esta vez al ámbito de la regulación de aspectos esenciales del sistema de mejora de la calidad de los servicios públicos, faceta en la que la colaboración de la Inspección General de Servicios viene siendo habitual, estando expresamente recogida en el artículo 4.6 del decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.

Estos proyectos normativos son los que se incluyen a continuación:

17. ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DEL PROYECTO DE DECRETO SOBRE EL SISTEMA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

1. Justificación

El presente proyecto de decreto tiene por objetivo fundamental la revisión de la normativa actualmente vigente en materia de mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por la Administración de la Generalitat y el sector público instrumental de ella dependiente. Esta normativa se concreta, de forma esencial, en los citados decretos del Consell 191/2001, de 18 de diciembre, 165/2006, de 3 de noviembre, y 62/2010, de 16 de abril, los cuales serían derogados tras su refundición, con determinadas modificaciones, en un único texto que proporciona un tratamiento armonizador entre disposiciones que de forma separada -por exigencias meramente cronológicas, fruto de sus aprobaciones en momentos y años distintos- abordaban instrumentos generales de un mismo propósito, como era la mejora de la calidad de los servicios y la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

La elaboración del texto del proyecto y el impulso y responsabilidad de su tramitación ante la Subsecretaría (ya en fase avanzada, por tratarse de un proyecto comenzado en 2015, una vez aprobado su inicio por el Hble Sr. Conseller), constituye una de las actuaciones a desarrollar dentro del Plan de actuación.

2. Objetivo.

Elaborar el texto del proyecto de decreto 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 el sector público instrumental dependiente de la misma.

Asimismo, tramitar el proyecto a través de la Subsecretaría, atendiendo, en su caso, a las diversas alegaciones que puedan formularse por parte de las diferentes Consellerías, en orden a su próxima aprobación por el Consell.

3. Ámbito.

Se trata de una actuación de carácter interno, restringida a la labor de estudio y redacción del texto articulado del proyecto de decreto, por parte del equipo de la Inspección General de Servicios.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de actuación.

La **metodología** a seguir es la habitual en los proyectos normativos : en este caso, partiendo del estudio y análisis de las normas que van a ser objeto de refundición y mejora, se elabora un borrador de texto articulado, siguiendo, por otra parte, las recomendaciones del decreto 24/2009, de 13 de febrero, del Consell, sobre la forma, la estructura y el procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de las Generalitats.

El proyecto se asigna a un **equipo** de dos inspectores, actuando uno de ellos como coordinador, estando previsto su **finalización** para el primer trimestre de 2016.

18. ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DE UN PROYECTO DE ORDEN REGULADORA DE LA FIGURA DE PERSONAL INSPECTOR CON CARÁCTER EXTRAORDINARIO.

1.- Justificación

El Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat establece, en su artículo 5.3, la posibilidad excepcional de que la Inspección General de Servicios , *“cuando el volumen de trabajo lo aconseje o resulte conveniente por la especial naturaleza de las áreas o materias objeto de inspección o control...”*, pueda contar con recursos adicionales de inspección de carácter extraordinario, a través de la colaboración de personal de otros departamentos, siendo una medida limitada temporalmente al período que dure la actuación inspectora para la que se ha previsto su participación, y siempre bajo la dirección del personal de plantilla de la Inspección General de Servicios.

En definitiva, y al amparo de lo dispuesto de forma expresa en el citado artículo 5.3, se trataría de desarrollar reglamentariamente esta posibilidad de enriquecer los recursos de la Inspección General de Servicios de forma puntual y transitoria, sin necesidad de aumentar la dimensión de su plantilla, para atender la realización de aquellos planes o programas de inspección cuya complejidad o envergadura lo aconsejen.

2.- Objetivo

Elaborar el correspondiente proyecto normativo (en este caso, Orden de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación) para el desarrollo del artículo 5. 3 del decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, regulando las condiciones y régimen de la figura de personal inspector de carácter extraordinario, como fórmula de colaboración excepcional y temporal en las tareas de inspección general de los servicios por parte de personal adscrito a las diferentes Consellerías.

3.- **Ámbito.**

Conforme se acaba de señalar, el objeto de la norma a elaborar se inscribiría en el ámbito de la colaboración y cooperación voluntarias por parte de personal perteneciente a servicios o unidades ajenas a la Inspección General de Servicios. Es decir, no pretende incidir de forma alguna en las disposiciones en materia de función pública, tanto en materia de provisión como de ordenación, clasificación, situaciones administrativas de los empleados públicos, etc. Por esta razón, y sin perjuicio de que en la preparación de este proyecto se cuente desde el primer momento con la Dirección General de Función Pública -para garantizar el máximo respeto a dicha normativa-, el proyecto sería asumido por la Inspección General de Servicios, encargándose de la redacción del texto de la Orden y del impulso de su tramitación.

4.- **Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación.**

Metodología: búsqueda y análisis de legislación comparada y elaboración de un primer borrador a contrastar con la dirección general de la Función Pública en aras a no invadir ámbitos competenciales que le son propios por afectar a las materias antes citadas. Elaboración definitiva de la norma (con rango de Orden) y tramitación de la misma para su aprobación.

El **equipo de trabajo** estará integrado por 2 inspectores/as de servicios, uno de los cuales actuará como coordinador de la actuación, y su **desarrollo** se realizará en el periodo comprendido entre los meses de junio a septiembre de 2016.

19. ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL PARA LA MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA, LA CALIDAD Y LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA (CITEC).

1. Justificación

La Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC), creada por el Consell mediante el Decreto 112/2008, de 25 de julio, tiene por objeto coordinar e impulsar el despliegue y la ejecución de la política de la Generalitat en materia de tecnologías de la información y la comunicación, la sociedad del conocimiento y calidad de los servicios públicos.

El Decreto 7/2015, de 29 de junio, del Presidente de la Generalitat, por el que determina las consellerias en que se organiza la Administración de la Generalitat, así como el Decreto 103/2015, de 7 de julio, del Consell, por el cual se establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerias de la Generalitat, han definido una nueva organización de la Administración autonómica, distribuyendo las competencias que tiene atribuidas la CITEC en dos consellerias diferentes, como son la de Hacienda y Modelo Económico y la de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.

Por tanto, resulta necesario modificar el Decreto que regula la Comisión Interdepartamental, para adaptar la composición de la comisión a las actuales estructuras, y por lo tanto dar una nueva redacción al artículo 4 del mencionado Decreto 112/2008 e impulsar su tramitación ante la Subsecretaria.

2. Objetivo.

Redactar el proyecto de Decreto por el que se modificará la actual composición de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC), adaptándola a la actual estructura orgánica.

Instar su tramitación a través de la Subsecretaría hasta su elevación al Consell para su aprobación.

3. Ámbito.

Se trata de una actuación de carácter interno, restringida a la labor de estudio y redacción del texto articulado del proyecto de decreto, por parte del equipo de la Inspección General de Servicios.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de actuación.

La **metodología** a seguir es la habitual en los proyectos normativos, más sencilla en este caso toda vez que se trata de una modificación de la citada norma. El **equipo de trabajo** estará integrado por 1 inspector/a de servicios y su **desarrollo** se realizará en el periodo comprendido entre los meses de enero a marzo de 2016

20. ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DE UNA NORMA REGULADORA DE LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN Y CALIDAD (EN DESARROLLO DEL DECRETO SOBRE EL SISTEMA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS).

1. Justificación

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

El proyecto de decreto citado en el apartado 16 anterior, que tiene por objetivo fundamental la revisión de la normativa actualmente vigente en materia de mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por la Administración de la Generalitat y el sector público instrumental de ella dependiente, aborda, tal y como se señala en el preámbulo de la disposición y en uno de sus capítulos (el IV, referido al sistema de reconocimiento) dos aspectos primordiales en la implantación de sistemas de gestión de calidad, como son, de un lado, las certificaciones o acreditaciones de calidad, destinadas a ofrecer un reconocimiento contrastado a un determinado nivel de excelencia o calidad alcanzado por una organización y, de otro, la puesta en marcha en la Generalitat de premios a la excelencia o mejores prácticas, así como otros instrumentos complementarios de reconocimiento, motivación o implicación en este caso de las personas que han participado de forma relevante en los procesos de mejora de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía. Esta misma disposición señala, en su artículo 24, que reglamentariamente se determinará el procedimiento a seguir para obtener la referida certificación.

2. Objetivo/s

Desarrollar reglamentariamente el decreto anterior elaborando y tramitando la disposición normativa pertinente que permita hacer efectivo lo anterior, es decir, aprobar los concretos procedimientos que permitan desarrollar y hacer efectiva la implantación de un sistema de reconocimientos a través de la acreditación de la calidad y la concesión de las correspondientes certificaciones, y la regulación de premios a la calidad.

3. Ámbito

El ámbito de actuación será el establecido en el decreto citado que abarca, con carácter general, al conjunto de la Generalitat, incluido su sector público instrumental. No obstante, la misma disposición excepciona y limita el ámbito anterior reconociendo ámbitos específicos, en particular los referidos a sanidad, educación y servicios sociales, para los que se prevé la posibilidad de que dispongan de su propia regulación.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La **metodología** a seguir es, como en el resto de actuaciones en esta materia, será la habitual en los proyectos normativos: elaboración de un borrador de texto siguiendo las recomendaciones del decreto 24/2009, de 13 de febrero, del Consell, sobre la forma, la estructura y el procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de las Generalitat.

El **equipo** de trabajo estará integrado por 2 inspectores/as de servicios, uno de los cuales actuará como coordinador de la actuación, y su **desarrollo** se abordará en 2017.

VII. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL

21. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS.

1.-Justificación

Fuera de la planificación ordinaria de cada ejercicio, los recursos de la Inspección de Servicios pueden también ser destinados, de forma extraordinaria, a la atención o tramitación de determinados encargos específicos, como consecuencia de asignaciones directas del órgano directivo superior del que depende la Inspección, posibilidad, prevista en el artículo 9.2 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.

En este apartado se incluirán los informes ad hoc, de evaluación, seguimiento y ejecución de proyectos y planes, preguntas parlamentarias, comparecencias institucionales, etc.

2. Objetivo/s

Atender y desarrollar el 100% de los encargos y peticiones de actuación recibidas en el año a instancias del órgano superior (subsecretario de la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación).

3. Ámbito

El previsto en el Artículo 2 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.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La **metodología** a aplicar será la que resulte, en su caso, más idónea según la naturaleza del encargo de que se trate (acciones de control, estudios, análisis o evaluaciones, seguimiento de programas y proyectos, etc.). En su desarrollo intervendrán como **equipo de trabajo**, al igual que en las denuncias, dos inspectores/as designados en cada caso por el Subsecretario de la conselleria, a propuesta de la subdirección general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios. Ello afectará, por tanto, a todos los inspectores/as de la Subdirección General que atenderán, cada año, todas las actuaciones extraordinarias que les sean ordenadas.

VIII. ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS EN MATERIA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Las actuaciones que se contienen en este apartado tienen su origen en la planificación elaborada en materia de calidad de los servicios y simplificación en la propia subdirección.

La competencia para su ejecución, por parte de la inspección general de servicios, viene recogida en el artículo 3 del decreto 68/2014, de 9 de noviembre, del Consell, por el que se regulan sus funciones, artículo que establece que la competencia de inspección comprende también la participación activa en el impulso, coordinación, supervisión, seguimiento, apoyo técnico y evaluación de los planes, programas e iniciativas de modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos, con el alcance y dimensión que en cada plan o proyecto se establezcan, aunque con un carácter complementario de su función inspectora.

Por tanto, las referidas actuaciones se incluyen, a su vez, en el presente plan puesto que se van a desarrollar por la Inspección de servicios y, por ello, deben tenerse en cuenta a la hora de asignar los recursos disponibles. Asimismo, y por esa misma razón, las actuaciones inicialmente recogidas en este apartado VIII, en especial las relativas a temas de calidad (elaboración de cartas de servicios, práctica de evaluaciones, etc.), podrán verse ampliadas y/o modificadas, en su caso y durante la vigencia de este plan, para adecuarse a la planificación estratégica que en materia de calidad está previsto elaborar en 2016.

22. ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LA GENERALITAT.

1. Justificación

El artículo 13.6 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regula el sistema de quejas y sugerencias, contempla que el órgano con competencias la gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos (actualmente, la Subsecretaría de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, a la vista de la información estadística y analítica de todas las quejas y sugerencias, suministrada por las distintas Subsecretarías, extraerá las conclusiones oportunas con el fin de diseñar acciones de mejora de la calidad globales. Desde 2006, estas conclusiones se plasman en un informe anual, que viene siendo elaborado por el equipo de personal inspector de la Inspección General de Servicios, tarea que se mantendrá en 2016 y 2017.

2. Objetivo/s

Elaborar un informe anual sobre el conjunto de quejas y sugerencias presentadas en la Administración de la Generalitat, en el que se extraerán las principales conclusiones y recomendaciones los datos registrados en el sistema, a los efectos previstos en el artículo 13.6 del decreto 165/2006, de 3 de noviembre del Consell, por el que se regula el sistema de quejas y sugerencias de la ciudadanía, en el ámbito de la Administración y las organizaciones de la Generalitat.

3. Ámbito

Como en años anteriores, el informe partirá de la información registrada en la aplicación informática que gestiona las quejas y sugerencias, analizando la información que proporciona, con especial énfasis en los informes departamentales que elaboren y remitan las distintas Subsecretarías.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

El informe, **a realizar** por un inspector/a de servicios, **se elaborará** en el segundo trimestre del año, tras recibir los informes de las diferentes Consellerías (a elaborar dentro de los dos primeros años) y después de su análisis agregado por la Unidad de Gestión Administrativa y Asuntos Generales de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios.

23. IMPULSO Y COORDINACIÓN DE LA COMISIÓN TÉCNICA PARA LA MODERNIZACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y DE LA RED DE CALIDAD.

1. Justificación

La Comisión Técnica tiene por objeto apoyar a la *Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana* (CITEC), en su misión de impulsar y coordinar en cada departamento de la Generalitat las políticas, planes y proyectos para la modernización, implantación de la administración electrónica y calidad de los servicios públicos. Desde su creación ha demostrado la importancia y conveniencia de su labor de coordinación en temas de mejora de la calidad, como se demuestra en diferentes actuaciones de este mismo plan.

El impulso y coordinación consiste fundamentalmente en realizar las tareas de preparación, apoyo y asesoramiento de las reuniones de esta Comisión (ejerciendo la vicepresidencia, vocalía y secretaria de la comisión, responsabilidades asignadas a la Subdirección).

A través de esta Comisión Técnica, se involucra a los diferentes departamentos y organizaciones de la Generalitat en el despliegue y ejecución de los planes de modernización de la administración, en especial en aquellas actuaciones relacionadas con la mejora de la calidad de los servicios, así como en las referidas a la simplificación y reducción de cargas administrativas.

Asimismo, la CITEC -desde que así se acordó en 2010, constituye en punto de encuentro de la *Red de Calidad*, con el fin de aprovechar las sinergias del trabajo coordinado de todos los órganos implicados. Por tanto, la comisión técnica asume el papel de preparación y coordinación de los temas que vayan a ser abordados en el nivel departamental de la red.

2. Objetivo/s

Impulsar y coordinar las reuniones de la Comisión Técnica, al menos dos de ellas en su faceta de Red de Calidad, asumiendo las tareas de apoyo técnico y de soporte. (3 reuniones en 2016).

3. Ámbito

El previsto en el Artículo 2 del decreto 65/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat y que afecta a la Administración de la Generalitat, sus entidades autónomas, entidades de derecho público, las sociedades mercantiles y las fundaciones del sector público, así como las instituciones públicas.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La **metodología** a aplicar será la que resulte más idónea según la naturaleza de los trabajos conjuntos que, en su caso, se acuerden realizar. El régimen de funcionamiento de la comisión coordinadora se ajustará a lo establecido en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El **equipo de trabajo** estará integrado por un inspector/a que actuará como coordinador de la actuación, ejerciendo las labores propias de secretaria de la comisión, y en la misma podrán intervenir el resto de inspectores/as en función de los temas o proyectos a tratar. El **calendario** propuesto abarcará el periodo 2016-2017, realizando un mínimo de tres reuniones anuales.

24. PROYECTO CARTAS DE SERVICIOS.

1. Justificación

El proyecto cartas de servicios es un instrumento básico para promover la promoción de la calidad de los servicios públicos en la Generalitat. La inspección de servicios de la subdirección general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios, tiene entre sus competencias, y con carácter complementario aunque igualmente esencial, participar activamente, entre otros, en proyectos de mejora de la calidad (Artículos 3.2 y 4.6 del decreto 68/2014, de 9 de mayo, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios).

El proyecto cartas de servicios, que tendrá una adaptación normativa en una próxima regulación de los instrumentos generales para la mejora de la calidad de los servicios públicos que se está tramitando, afectará, se verá afectado y precisará de una actualización que va a permitir, entre otras cosas, adaptarlo a las recomendaciones dictadas y consensuadas, en su día, por todas las administraciones públicas a través de la Red Interadministrativa de Calidad y que quedaron plasmadas en el documento “Marco común sobre las cartas de servicios en las administraciones públicas españolas” elaborado y aprobado por la Red en 2014.

Al margen de esta revisión normativa, durante 2016 y en el marco de la necesaria actualización del proyecto se plantea impulsar una resolución definitiva, aprobación en su caso o eliminación, de todas aquellas cartas que han sido elaboradas (cartas nuevas), y/o revisadas con anterioridad (cartas antiguas revisadas), a la vez que plantear un ambicioso plan de revisión de todas las cartas vigentes, que no hayan sido revisadas con anterioridad, para lograr convertirlas en instrumentos eficaces para la mejora.

En este proceso de revisión y actualización, la inspección de servicios colaborará de forma activa y por ello se incluyen en su propio plan importante acciones al respecto. Junto a ello, y en atención al importante

número de cartas existentes, desde la inspección de servicios se solicitará la colaboración de aquellos departamentos, en concreto Sanidad y Bienestar Social, que cuentan con órganos específicos con competencias en temas de calidad y evaluación.

Por otra parte, además de mantener los trabajos de actualización y mantenimiento de la información de la aplicación corporativa de Cartas accesible a través del portal Web de la Generalitat y del sistema de indicadores asociados a todas las Cartas de Servicios vigentes, se plantea como prioridad especial para este año culminar la ejecución, ya iniciada en 2015 en el marco del proyecto DESIG (Desarrollo y Soporte de las Aplicaciones y Sistemas de Información de la Generalitat) de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC), el acometer una revisión y mejora de la aplicación corporativa de Cartas de Servicios, subsanando los actuales problemas y fallos detectados en la misma, e implementando nuevas mejoras.

Finalmente, resulta básico y es un objetivo prioritario el que, tras la aprobación de la nueva regulación y en cumplimiento de la misma, se impulse la elaboración y posterior aprobación, en el seno de la CITEC, de un Mapa de Cartas de Servicios que organice y dote de coherencia a todo el sistema, y cuyo desarrollo futuro requerirá de un plan o programa de implantación que identifique el alcance del sistema de cartas de servicios, que se quiere configurar como un sistema propio de gestión.

2. Objetivo/s

2.1. Elaborar y aprobar, a través de la CITEC, un plan de extensión del sistema de cartas de servicios que, basado en el Mapa de Cartas de Servicios antes citado, priorice la elaboración de cartas en aquellos servicios de la administración que mantienen en su prestación un contacto directo con la ciudadanía.

2.2. Promover desde la inspección una efectiva revisión del sistema de cartas de servicios (a la vista de la respuesta que den los subsecretarios a los que ya hemos dirigido el correspondiente escrito) ejecutando un plan de revisión general de todas las cartas de servicios vigentes que así se soliciten o que están pendientes de revisión por haberse cumplido el plazo legalmente establecido para ello.

2.3. Culminar la revisión y mejora, en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, de la aplicación corporativa de Cartas de Servicios.

3. Ámbito

El previsto en el Artículo 2 del decreto 65/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat y que afecta a la Administración de la Generalitat, sus entidades autónomas, entidades de derecho público, las sociedades mercantiles y las fundaciones del sector público, así como las instituciones públicas.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

Al margen del mayor o menor alcance de la colaboración, que en su momento de determinará y acordará con los distintos actores que intervienen en el proyecto, la práctica de revisiones y/o elaboración de cartas se sujetará a la **metodología** aprobada en su día para la Generalitat. La elaboración del mapa de cartas requerirá de una extensa recopilación de información del estado de situación en otras administraciones

públicas y de una análisis de la misma para elaborar un informe final que priorice aquellos ámbitos concretos (departamentos, órganos y unidades) que podrían beneficiarse de la utilización de estos instrumentos para mejorar la calidad de sus servicios.

El **equipo de trabajo** estará integrado, en el caso de la inspección de servicios, por un inspector/a que actuará como coordinador de la actuación y del resto de inspectores/as que se involucrarán en las tareas de revisión, actualización y/o elaboración de cartas de servicios. El **calendario** propuesto abarcará el periodo 2016-2017, si bien en el primer semestre del año de 2016 se centrará en la revisión de la aplicación corporativa de cartas y la elaboración del mapa de cartas. Posteriormente se abordará el diseño y la aprobación por la CITEC de una planificación que permita abordar la revisión de cartas antiguas, en el segundo semestre del año, y ejecutar una nueva extensión de cartas a desarrollar en el segundo año de vigencia del plan (2017).

25. EVALUACIONES DE CALIDAD.

1. Justificación

El proyecto de Decreto 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 el sector público instrumental dependiente de la misma, dedica todo un capítulo a regular los Instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios -incluyendo las autoevaluaciones-, y de evaluación de los planes y programas.

Respecto a las autoevaluaciones de calidad, que son las realizadas por los propios integrantes de una organización con la finalidad de conocer y evaluar el nivel de calidad de sus servicios, el referido proyecto de decreto dispone que se realizarán con carácter obligatorio por todos los departamentos, de acuerdo con las previsiones que se establezcan. Por tanto, en cuanto el proyecto de decreto se publique en el DOCV, a través de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento (CITEC), se determinarán los centros directivos o unidades que van a llevar a cabo una autoevaluación en cada anualidad.

La autoevaluaciones se desarrollarán siguiendo a la Metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat y utilizarán para ello la plataforma informática denominada SIGCAP (Sistema de Gestión de Calidad de Administración Pública), que actualmente se está revisando por la Dirección general de Tecnologías de la Información y la Comunicación, con el fin de mejorar sus prestaciones y facilitar su utilización por todas las unidades.

2. Ámbito

El previsto en el Artículo 2 del decreto 65/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat y que afecta a la Administración de la Generalitat, sus entidades autónomas, entidades de derecho público, las sociedades mercantiles y las fundaciones del sector público, así como las instituciones públicas.

3. Objetivos/s

a) Revisar el contenido de la aplicación informática corporativa (SIGCAP), que esta siendo mejorada desde el punto de vista informático, con el fin de actualizar sus contenidos, así como el sistema de puntuación, y realizar una prueba piloto (1r semestre).

b) Promover la aprobación, a través de la CITEC, de un Plan de Autoevaluaciones de Calidad de los servicios en todas las consellerias y en el sector público dependiente de la Generalitat, con el fin de que se desarrollen al menos 2 autoevaluaciones por conselleria en cada anualidad (2016 y 2017), de acuerdo con lo previsto en el proyecto de Decreto 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.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La **metodología** a aplicar en la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad será la Metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos, de la Generalitat, elaborada en su día por la inspección de servicios. Se contará, para la práctica efectiva de las autoevaluaciones de calidad, con una aplicación informática corporativa de soporte.

El **equipo de trabajo** estará integrado, en el caso de la inspección de servicios, por un inspector/a que actuará como coordinador de la actuación y del resto de inspectores/as que se involucrarán en las tareas de formación y coordinación de equipos de autoevaluación y en la práctica de las evaluaciones de calidad. El **calendario** propuesto abarcará el periodo 2016-2017, si bien el primer año se centrará en la revisión y mejora de la aplicación corporativa para la práctica de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad, el desarrollo de una prueba piloto de validación de la aplicación y en la elaboración y aprobación, por la CITEC, de una planificación que permita desplegar estas prácticas, despliegue que se prevé abordar en el segundo semestre de 2016 y durante todo el año 2017.

26. SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL MERCADO INTERIOR EUROPEO (IMI).

1. Justificación

El IMI es una herramienta (aplicación electrónica) que la Comisión Europea pone a disposición de las autoridades públicas de los Estados miembros de la UE dirigida a facilitar la cooperación administrativa entre las autoridades competentes de dichos Estados o entre estas y la propia Comisión, en relación con distintos ámbitos vinculados al mercado interior. Permite una comunicación segura, rápida y efectiva a pesar de las barreras que suponen las distintas lenguas y las diferencias entre las estructuras administrativas de los Estados miembros.

Su implantación y desarrollo en la Administración Valenciana está permitiendo agilizar de forma notable el intercambio de información con autoridades administrativas de todos los países de la UE, en particular y en nuestro ámbito, facilitando con ello la libre prestación de servicios por profesionales y empresas y el reconocimiento mutuo de cualificaciones, en aras a facilitar y hacer efectivo el derecho a la libre circulación de personas en la UE.

En el momento actual, están dadas de alta en la aplicación, además de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios como unidad que ejerce la coordinación autonómica del

sistema a través de un inspector de servicios que ejerce como usuario de esa autoridad, un total de 38 autoridades competentes (29 en la Generalitat y 9 en el ámbito local) que cuentan, en conjunto, con 101 personas registradas.

2. Objetivo/s

2.1. Continuar las tareas de coordinación y ampliación de la implantación del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) ejerciendo labores de asesoría y apoyo técnico a todas las autoridades registradas en nuestro ámbito.

2.2. Gestionar las autoridades competentes en nuestro ámbito, identificando y registrando, en su caso, nuevas autoridades y garantizando una actualización permanente de los datos registrados en el sistema para todas las autoridades dadas de alta.

2.3. Asegurar el funcionamiento eficaz de IMI, manteniendo usuarios activos en todas las autoridades registradas y monitorizando de forma continua las solicitudes en las que intervengan autoridades coordinadas por nosotros: control de su actividad, vigilancia y supervisión de casos pendientes (interviniendo y contactando, en su caso, con la coordinación nacional y con coordinadores de otros Estados miembros) y transferencia de las solicitudes IMI recibidas a la autoridad competente.

2.4. Organizar e impartir cursos de formación en el manejo y actualización del Sistema IMI, complementarios de los organizados y ofrecidos por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y por la Coordinación Nacional del sistema.

3. Ámbito

El ámbito de actuación es toda la Administración pública valenciana, autonómica y local que se vea afectada, en el ejercicio de sus competencias, por aquellos ámbitos legislativos que la Comisión Europea incluya en el sistema.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La **metodología** de trabajo incluye el establecimiento de actividades periódicas de supervisión y control del funcionamiento del sistema, el manejo continuo de la aplicación a efectos de gestionar altas, bajas y actualizaciones de la información contenida en el sistema, así como la impartición de acciones formativas. Las **tareas**, en coordinación y con el apoyo del Servicio competente en materia de calidad de los servicios y de apoyo a la inspección, será asumida por un inspector/a de servicios y **se desarrollara**, de forma continuada, durante toda la vigencia del plan.

IX. COORDINACIÓN CON LOS ÓRGANOS SECTORIALES DE INSPECCIÓN

27. COORDINACIÓN CON LAS INSPECCIONES SECTORIALES (ÁMBITOS SANITARIO, DE EDUCACIÓN Y DE SERVICIOS SOCIALES).

1. Justificación

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

2. Objetivo/s

El desarrollo de esta labor de coordinación, realizada a través de una Comisión Coordinadora, prevista en el artículo 8 del mencionado decreto, persigue los siguientes objetivos:

2.1. Obtener de los respectivos órganos o unidades de control e inspección departamentales, a través de las dos reuniones anuales de coordinación previstas en la citada Orden (Artículo 6), la información correspondiente a sus planes de inspección, en aras a evitar posibles duplicidades de acciones de control o, en su caso, para proponer la inclusión de actuaciones específicas que se estimen de interés, con la posibilidad también de programar y abordar acciones conjuntas con el concurso de la inspección de servicios. Asimismo, se recabará información del resultado final de los citados planes de inspección e información relativa a cuantas actuaciones se estime de interés para el mejor ejercicio de la función de control de inspección general de los servicios en el conjunto de la Administración de la Generalitat.

2.2. Fomentar entre todos los órganos y unidades de control e inspección el intercambio mutuo de experiencias, de técnicas y procedimientos de trabajo, tratando de mejorarlos y homogeneizarlos en la medida de lo posible, dotándolos de contenidos funcionales que se adapten a la permanente evolución y modernización de la Administración pública.

2.3. De forma específica y en 2016 se enviará a las tres inspecciones sectoriales (de sanidad, educación y servicios sociales) un borrador de posibles pautas de coordinación, que será debatidas y aprobadas en la primera reunión de coordinación celebrada en 2016, así como un protocolo concreto de tramitación de las denuncias que reciba la Inspección General de Servicios en esos ámbitos.

3. Ámbito

El previsto en el Artículo 2 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.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

La **metodología** a aplicar será la que resulte más idónea según la naturaleza de los trabajos conjuntos que, en su caso, se acuerden realizar. El régimen de funcionamiento de la comisión coordinadora se ajustará a lo establecido en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En el **desarrollo** concreto de la coordinación intervendrán, por parte de la inspección de servicios, las personas ya designadas como vocales miembros de la comisión, que incluye a tres inspectores de servicios (uno por cada sector), y ello sin descartar una mayor o distinta participación en función de las tareas conjuntas que pudieran determinarse en el seno de la misma. El **calendario** de trabajo prevé la celebración de dos reuniones anuales (a realizar, en el primer año, en febrero y noviembre), en la primera de las cuales se hará entrega de un documento que concrete las pautas a seguir para hacer efectiva la coordinación y un protocolo de tramitación de las denuncias que reciba la Inspección General de Servicios en los ámbitos sanitario, educativo y de servicios sociales.

X. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON OTROS ÓRGANOS DE LA GENERALITAT Y CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

28. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON OTROS ÓRGANOS DE LA GENERALITAT.

1. Justificación

Las propia labor y cometido de inspección general de los servicios exige el mantener frecuentes contactos y una colaboración permanente con aquellos órganos que mantienen competencias propias de inspección y control, en particular, y al margen de las ya expuestas en el apartado anterior al hablar de la coordinación con órganos sectoriales de inspección (con el contenido y alcance determinado en la citada Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la entonces Conselleria de Hacienda y Administración Pública), con las Subsecretarías de todas las Consellerias, en tanto que órganos competentes en la inspección y control de sus respectivos departamentos y que asumen competencias, también y de forma específica, en materia de transparencia y calidad de los servicios, colaboración que, en este último aspecto, se articula a través de la Comisión Técnica para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos, comisión que da soporte a la CITEC de la cuál depende, y de la red de calidad (tal y como se ha señalado en la actuación nº 23).

Por otra parte, el marcado carácter horizontal de las actuaciones que desarrolla la inspección general de servicios, hacen que sea así mismo necesario mantener contactos y colaboraciones especiales con aquellos departamentos que tienen, también, ese carácter horizontal, en concreto con la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, en materia de función pública, y con la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, en este último caso para articular y/o coordinar posibles actuaciones en el ámbito de la gestión económica con la Intervención General, órgano que tiene la competencia exclusiva de control interno sobre la gestión económico-financiera de la Generalitat.

2. Objetivo/s

Mantener contactos periódicos con las Subsecretarías de todos los departamentos del Consell, con la dirección general de función pública y con la Intervención General.

3. Ámbito

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

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

En su **realización**, a desarrollar durante los dos años de vigencia del plan, se implicará todo el equipo de inspectores a través de la asistencia y participación activa en las reuniones, foros y actividades en los que se concrete cualquier actuación que requiera de la participación de la inspección general de servicios.

29. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN, EN EL ÁMBITO ESTATAL, CON LA RED INTERADMINISTRATIVA DE CALIDAD.

1. Justificación

Compartir información y conocimiento y cooperar de forma activa son estrategias clave para cualquier organización, razón por la cual resulta imprescindible generar y mantener contactos con órganos similares de otras administraciones públicas, aprovechando las enormes posibilidades que la propia estructura del Estado, organizada en Comunidades Autónomas, nos ofrece.

En el ámbito del Estado, la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos es el más importante foro de cooperación interadministrativa en materia de evaluación y calidad de los servicios, que está integrado por representantes de todas las administraciones públicas (Administración General del Estado, Comunidades y Ciudades Autónomas, FEMP en representación de la administración local y Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación en representación de las Universidades) y que coordina la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

2. Objetivo/s

Las acciones de colaboración y cooperación persiguen:

- Mantener contactos **con órganos similares de otras administraciones** dirigidos, fundamentalmente, a intercambiar y compartir información y conocimiento en materias de inspección y evaluación.
- Participar en los trabajos del Comité de Evaluación de políticas públicas creado en el seno de la **Red Interadministrativa de Calidad** y en aquellos otros que, por razón de la materia, puedan ser de interés para la inspección general de servicios.

3. Ámbito

Las actividades de cooperación y colaboración abarcan a todas las administraciones públicas, sin excepción, y se articularán fundamentalmente en los temas de inspección y, a través de la citada Red, en el impulso y promoción de la mejora de la calidad de los servicios públicos y la práctica de la evaluación.

4. Metodología, equipo de trabajo y calendario de la actuación

En su **realización**, a desarrollar durante toda la vigencia del plan, se implicará todo el equipo de inspectores de la inspección general de servicios a través de la asistencia y participación activa en reuniones, foros, eventos y actividades de los grupos de trabajo de la red y en el mantenimiento de contactos con órganos similares de otras administraciones públicas.

XI. HORIZONTE TEMPORAL, RECURSOS PREVISTOS APROBACIÓN, DIFUSIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN

1. Horizonte temporal

Por las razones ya expuestas en la introducción del plan, en especial la que hace referencia a la nueva realidad organizativa derivada de la integración de las competencias y funciones de inspección general de los servicios en un departamento, la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, que es de nueva creación y precisa de un tiempo mínimo para consolidarse, el **horizonte temporal** de este plan abarcará los ejercicios 2016 y 2017, de acuerdo con el **cronograma** que se adjunta como **anexo I** del plan.

2. Recursos asignados o previstos

La previsión en cuanto a número y alcance de las actuaciones que contiene, así como su calendario concreto de ejecución, se ha realizado dando por hecho que se haga efectiva, en el primer año de ejecución (2016), la previsión presupuestaria de dotar con un mayor número de **recursos y medios** a la inspección general de servicios. No obstante, es preciso advertir que la incorporación de nuevos recursos implica y supone, necesariamente, el realizar de forma adicional planes específicos de acogida al personal de nueva incorporación, al que hay que formar y tutelar en las primeras actuaciones inspectoras, de todo tipo, en las que intervengan.

Dicha previsión de mayor dotación, se concreta en incrementar el número actual de inspectores/as, que pasará de 4 a 7, asignar 2 nuevos técnicos y prestar, desde el servicio con competencias de apoyo a la inspección, tareas concretas de apoyo administrativo a dicha unidad.

3. Aprobación 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, en 2016, **se aprobará** este plan mediante Resolución del subsecretario de la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación y de su contenido concreto (actuaciones a desarrollar, especialmente aquellas que en materia de inspección comporten la petición de información o la realización de visitas de inspección) se informará a los departamentos y entidades afectadas.

Así mismo, se dará la máxima **publicidad y difusión** del plan a través del portal de transparencia de la Generalitat, dando respuesta así a la obligación derivada de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana (Artículo 9, 3.2 I).

4. Evaluación

Del despliegue y ejecución del plan, la propia inspección de servicios realizará un seguimiento periódico de su ejecución que permita anticipar una previsión de logro anual y al finalizar el ejercicio, en el primer trimestre del año siguiente, se efectuará el informe de evaluación del plan que pondrá de manifiesto el grado de avance y cumplimiento de los proyectos y actuaciones contenidas en el mismo.

XII. ANEXOS



XII – ANEXO 1: CRONOGRAMA DEL PLAN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2016 -2017

MESES	V. ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL															
	V.1.TRANSPARENCIA	V.2 QUEJAS Y RECLAMACIONES		V.3.DENUNCIAS			V.4 GESTIÓN RECURSOS ECONÓMICOS		V.5 GESTIÓN DE PERSONAL			V.6 SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN CARGAS		V. 7. BUEN GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN		V.8 RESPONABILIDAD SOCIAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	Cumplimiento obligaciones ley transparencia	Incumplimientos respuesta quejas y modelo informe anual	Atención y resolución quejas y reclamaciones	Atención denuncias acoso moral/sexual	Revisión, mejora y unificación protocolos acoso	Atención denuncias por irregularidades o infracciones a la legalidad	Gestión contratos menores y caja fija	controles conflicto intereses en contratos	Inspección y control becas profesionales	inspección procesos selección personal	Inspección procesos selección temporal y provisión puestos en las ESPI	Control y evaluación utilización PAI	Control sobre la eliminación documentación empleo público	Auditorías éticas	Participación ciudadana	Plan de Ahorro y Eficiencia Energética Edificios Públicos de la Generalitat.
Enero																
Febrero																
Marzo																
Abril																
Mayo																
Junio																
Julio																
Agosto																
Septiembre																
Octubre																
Noviembre																
Diciembre																
año preferente (*)	2016	2016	2016-17	2016-17	2016	2016-17	2016	2016	2016	2016	2016	2016-17	2016	2016	2016-17	2016-17

(*) Las actuaciones no realizadas en 2016 se ejecutarán en 2017

	Preparación: Reuniones previas, documento planificación, notificaciones,etc
	Ejecución: Visitas trabajo, comprobaciones, cumplimentar listados, etc.
	Resultados: Informe provisional (IP) - alegaciones – Informe Definitivo (ID).
	Actuaciones no sujetas a calendario de ejecución.

XII – ANEXO 1: CRONOGRAMA DEL PLAN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2016 -2017

MESES	VI. ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN ACTUACIONES NORMATIVAS				VII. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS	VIII. ACTUACIONES COLABORACIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA								IX. COORDINACIÓN ÓRGANOS SECTORIALES INSPECCIÓN	X. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN OTROS ÓRGANOS CONTROL	
	17	18	19	20	21	22	23	24. PROYECTO "CARTAS DE SERVICIOS".			25. EVALUACIONES CALIDAD SSPP.		26	27	28	29
	Nuevo Decreto Calidad	Orden Inspector extraordinario	Modificación Decreto CITEC	Elaborar norma sobre certificación y acreditación calidad	Encargos y peticiones actuaciones específicas solicitados por orden superior	informe anual Quejas y sugerencias	Impulso, coordinación Comisión Técnica de Modernización	24.1	24.2	24.3	25.1	25.2	Coordinar e impulsar Sistema IMI	Coordinación con las inspecciones sectoriales (Sanidad, Educación y Servicios Sociales)	Colaboración otros órganos Generalitat	Colaboración ámbito estatal Red Interadministrativa de Calidad.
Enero																
Febrero																
Marzo																
Abril																
Mayo																
Junio																
Julio																
Agosto																
Septiembre																
Octubre																
Noviembre																
Diciembre																
año preferente (*)	2016	2016	2016	2017	2016-17	2016-17	2016-17	2016	2016-17	2016	2016	2016-17	2016-17	2016-17	2016-17	2016-17

(*) Las actuaciones no realizadas en 2016 se ejecutarán en 2017

	Preparación: Reuniones previas, documento planificación, notificaciones, etc
	Ejecución: Visitas trabajo, comprobaciones, cumplimentar listados, etc.
	Resultados: Informe provisional (IP) - alegaciones – Informe Definitivo (ID).
	Actuaciones no sujetas a calendario de ejecución.

XII- ANEXO 2. RELACIÓN DE ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

- AEVAL Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios
- CITEC Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana.
- DESIG Desarrollo y Soporte de las Aplicaciones y Sistemas de Información de la Generalitat.
- DGTIC Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- DOCV Diario Oficial de la Comunitat Valenciana.
- ESPI Entidades del sector público empresarial.
- FEMP Federación Española de Municipios y Provincias.
- IMI Sistema de Información del Mercado Interior Europeo.
- INAP Instituto Nacional de Administración Pública.
- INVASSAT Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- IVACE Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial.
- LCSP Ley de Contratos del Sector Público.
- PAI Plataforma autonómica de interoperabilidad.
- PGE Plan General Energético.
- ROECCV Registro Oficial Empresas Clasificadas de la Comunitat Valenciana.
- SARA Sujetos a regulación armonizada.
- SIRCA-2 Segundo Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas.