

**GENERALITAT DE LA COMUNITAT
VALENCIANA**



**PLA DE LA
INSPECCIÓ GENERAL
DE SERVEIS
(2016 – 2017)**

**CONSELLERIA DE TRANSPARÈNCIA, RESPONSABILITAT
SOCIAL, PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ
SOTSSECRETARIA
Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania,
Qualitat i Inspecció de Serveis**

(Desembre de 2015)

ÍNDEX

I. PRESENTACIÓ DEL PLA	5
II. INTRODUCCIÓ	7
III. MARC NORMATIU	9
IV. PRINCIPIS ESTRATÈGICS I OBJECTIUS GENERALS DEL PLA.....	11
V. ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL	13
VI. ACTUACIONS NORMATIVES	32
VII. ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL	37
VIII. ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES EN MATÈRIA DE QUALITAT DELS SERVEIS I SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA	38
IX. COORDINACIÓ AMB ELS ÒRGANS SECTORIALS D'INSPECCIÓ	45
X. COL-LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB ALTRES ÒRGANS DE LA GENERALITAT I AMB ALTRES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES	47
XI. HORITZÓ TEMPORAL, RECURSOS PREVISTOS, APROVACIÓ, DIFUSIÓ I AVALUACIÓ DEL PLA	49
XII. ANNEXOS:	
• ANNEX 1. CALENDARI DEL PLA	51
• ANNEX 2. ACRÒNIMS I ABREVIATURES.....	53

I. PRESENTACIÓ

El Pla de la Inspecció General de Serveis és l'instrument operatiu de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis de la Sotssecretaria d'aquesta Conselleria, que estableix els objectius en aqueixa important matèria i detalla les activitats a realitzar per a aconseguir-los en un període determinat. S'hi dóna resposta a la previsió legal establida en el Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels Serveis de l'Administració de la Generalitat, que estableix l'obligatorietat d'aprovar un pla anual que contemple totes les activitats ordinàries programades per a la seua realització al llarg de l'exercici.

És voluntat d'aquesta nova conselleria i del seu titular, potenciar la Inspecció General de Serveis, com a màxim òrgan de control intern de la nostra administració, tot prioritzant les seues accions de control i inspecció a fi de contribuir també, des d'aquest departament i entre altres coses, a satisfer la demanda ciutadana que exigeix, tal com va anunciar el president de la Generalitat en el seu discurs d'investidura, una actitud de lluita contra la corrupció i per la transparència.

L'adscripció de l'òrgan que exerceix aquesta important competència a la Sotssecretaria de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, departament de nova creació després de la constitució del nou govern, fa que el primer pla que ací es presenta comprega i tinga, de forma excepcional, un horitzó temporal major (de dos anys). Es dóna resposta així a la nova realitat organitzativa derivada de la integració de les competències i funcions d'inspecció general dels serveis en un departament que, per ser de nova creació, tindrà una previsible consolidació de la seua estructura i recursos en enguany 2016, situació que justifica el fet de dotar aquest primer pla d'una ampliació prudent del seu horitzó temporal. Amb independència d'això, en 2017, i si és el cas, s'actualitzarà i complementarà aquest pla a la vista dels resultats de la seua avaluació anual.

Aquest document s'organitza de manera que permet conèixer els objectius cap als quals treballarà la Inspecció General de Serveis i les activitats a través de les quals pretén aconseguir aquests objectius. Així, després d'una introducció inicial (Apartat II), detallar el marc normatiu que li dóna suport jurídic (Apartat III), i destacar els principis estratègics que l'inspiren i els objectius generals que es persegueixen aconseguir (Apartat IV), el pla s'articula en 6 grans blocs que arrepleguen, successivament, totes les actuacions a emprendre (29 en total), assenyalant per a cada una d'elles, la seua justificació, objectius concrets, àmbit, metodologia, recursos i calendari de realització.

En relació amb l'anterior agrupació cal destacar que aquelles **actuacions** que qualifiquem d'ordinàries (**apartat V**), majoritàries en el pla, vénen a desenvolupar, en l'essencial, el desenvolupament de les competències i funcions d'inspecció general dels Serveis, regulades de conformitat amb el Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels Serveis de l'Administració de la Generalitat (articles 3 i 4 de l'esmentada disposició). Este important apartat arreplega un total de 16 actuacions d'inspecció i control a desenvolupar en les matèries següents: transparència, queixes i reclamacions, denúncies, gestió de recursos econòmics, gestió de personal, simplificació i reducció de càrregues administratives, bon govern i participació ciutadana i responsabilitat social.

En els apartats VII i VIII, s'arrepleguen, respectivament, aquelles **actuacions** que, emparades també en l'esmentada norma, tenen un caràcter **extraordinari** i són per això impossibles de preveure amb antelació

(apartat VII), junt amb altres (apartat VIII) de caràcter **complementari** (actuacions de participació, impuls, coordinació, supervisió, suport tècnic i/o avaluació en plans, programes i iniciatives de modernització i millora de la qualitat dels Serveis) a desenvolupar, aquestes últimes, en els termes i amb l'abast i grau de participació que, en cada cas, s'acorde amb el servei competent en matèria de qualitat dels serveis, amb què s'executaran de forma coordinada i integrada amb el seu propi pla.

Els apartats **següents IX i X arpleguen**, respectivament, les tasques de coordinació **amb òrgans sectorials d'inspecció i de col·laboració o cooperació amb** altres òrgans de la pròpia Generalitat i amb els d'altres administracions públiques.

Finalment, en l'apartat **XI**, es detalla l'horitzó **temporal** del pla, fent referència al cronograma corresponent, els **recursos assignats o previstos** per a la seua execució, el procediment **d'aprovació** i les accions relatives a la seua difusió i **avaluació**.

Finalment, d'aquest pla, després de la seua aprovació, així com dels informes anuals d'avaluació, se'n donarà l'oportuna publicitat a fi de garantir la màxima transparència i en compliment de les obligacions derivades de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana.

Manuel Alcaraz Ramos
Conseller de Transparència, Responsabilitat Social,
Participació i Cooperació

II. INTRODUCCIÓ

La nova organització de l'Administració de la Generalitat obri, per a la Inspecció General de Serveis, un possible i més ampli marc d'actuacions, després de la seua adscripció a la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, d'acord amb l'article 41 del Decret 103/2015, de 7 de juliol, del Consell, pel qual s'estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat i de conformitat amb el Decret 160/2015, de 18 de setembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional d'aqueixa Conselleria.

D'acord amb l'article 16 del Reglament citat, la Inspecció General de Serveis, desenrotlla l'execució de les funcions de control i inspecció general dels Serveis d'acord amb el que estableix el Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels Serveis de l'Administració de la Generalitat. La competència d'inspecció de Serveis comprèn, essencialment i entre altres, **la funció d'efectuar la inspecció general de totes les activitats, centres i Serveis dels òrgans i entitats inclosos en l'apartat 1 de l'article 2 del decret mencionat** (és a dir, del conjunt de l'Administració de la Generalitat, entesa en els termes que estableix l'article 4.1 de la Llei 10/2010, de 9 de juliol, de la Generalitat, d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana), **vigilar i comprovar que el seu funcionament i la gestió dels programes, les estructures, els processos i els procediments, i els recursos personals i materials, s'ajusten en tot moment a les lleis, als reglaments i a la resta de disposicions aplicables en cada cas.** El detall de les concretes funcions a realitzar en exercici de la competència d'inspecció general dels Serveis de l'Administració de la Generalitat ve recollit en l'article 4 del Decret 68/2014 abans citat.

D'altra banda, representa una prioritat per a aquesta Conselleria reforçar la dotació de mitjans i el paper protagonista i rellevant que es vol per a la Inspecció General de Serveis, aspectes que van ser anunciats de forma explícita pel conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, en la compareixença celebrada en les Corts Valencianes el passat 24 de setembre, quan va presentar les línies generals de la política que portarà a cap el seu departament al llarg d'aquesta legislatura. Així ho va expressar el propi conseller en la compareixença esmentada, en referir-se a la Inspecció General de Serveis, en afirmar, orientant la seua principal línia d'actuació, que *"dinamitzarem les actuacions de la Inspecció General de Serveis de la Generalitat, incrementant, en la mesura de les disponibilitats pressupostàries, els seus efectius i dotant-la d'un estatut jurídic clar. La seua principal actuació s'encaminarà a la verificació del compliment sistemàtic de les normes jurídiques administratives i econòmiques en el si de l'administració del consell, intervenint en els casos d'abusos administratius i vetlant pel compliment de les normes que afavoreixen participació, transparència o responsabilitat social"*.

Per tot això, **el nou marc d'actuació**, derivat de l'anterior i de la nova estructura organitzativa en què s'enquadra la Inspecció General de Serveis, representarà:

- a) Un increment, tant quantitatiu com qualitatiu, de les actuacions de control i inspecció inherents a la seua missió essencial d'unitat de control intern, en especial quant al control de legalitat, així com al d'eficàcia i eficiència.
- b) Mantenir activa la línia d'actuació de col·laboració estreta en l'impuls i desenvolupament dels projectes de millora de la qualitat dels serveis públics, simplificació administrativa i reducció de càrregues, prosseguint la labor destacada que, en aquest sentit, s'ha desenvolupat fins ara. En tot

cas, aquesta col·laboració tindrà l'abast i dimensió que en el futur, o futurs plans, programes o projectes de qualitat, es determine.

- c) Finalment, el nou escenari competencial present en la Conselleria a què actualment pertany la Inspecció, li obri un ventall de diferents possibilitats d'avaluacions i mesures de control, que encaixen plenament en l'essència mateixa de la competència d'inspecció general dels Serveis, alhora que afecten alguns dels àmbits més significatius de les polítiques públiques que ha d'implementar la Conselleria, com són el Bon Govern, la Transparència i la Responsabilitat Social, escenaris aquests en què les actuacions de la Inspecció General de Serveis planteja noves accions, que tindran un ple desenvolupament a mitjà i llarg termini i que estaran supeditades a les directrius, programes i plans que s'impulsen per part dels òrgans superiors i directius de la Conselleria, competents en les tres parcel·les adés citades.

III. MARC NORMATIU

A continuació relacionem, ordenat per rang normatiu i cronològic, el conjunt de disposicions -lleis, disposicions reglamentàries o acords del Consell-, en què es fonamenten i recolzen les diferents línies d'actuació, objectius i activitats incloses en aquest pla:

- Llei orgànica 1/2006 de 10 d'abril de Reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que, en l'article 9.2, estableix i garanteix el dret dels ciutadans de la Comunitat Valenciana a gaudir de serveis públics de qualitat.
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, derogada per la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, que entrarà en vigor a l'octubre de 2016.
- Llei 2/2012, de 14 de juny, de la Generalitat, de Mesures Urgents de Suport a la iniciativa Empresarial i els Emprenedors, Microempreses i Petites i Mitjanes Empreses de la Comunitat Valenciana.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.
- Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les Cartes de Serveis en la Generalitat. (Pendent de modificació¹).
- Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat. (Pendent de modificació. Vegeu nota al peu anterior).
- Decret 112/2008, de 25 de juliol, del Consell, pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC).
- Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat. (Pendent de modificació. Vegeu nota al peu).
- Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'estableixen mesures de simplificació i de reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.
- Decret 28/2012, de 3 de febrer, del Consell, pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per al seguiment i impuls de les polítiques de racionalització i austeritat en la despesa en l'àmbit de la Generalitat.

¹ En tramitació un PROJECTE de Decret del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'administració de la Generalitat i el sector públic instrumental que en depèn (nou decret que deroga els assenyalats adés).

- Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels Serveis de l'Administració de la Generalitat.
- Decret 160/2015, de 18 de setembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació.
- Ordre 7/2012, de 27 de setembre, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual es regula el catàleg de procediments administratius de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic.
- Ordre 7/2015, de 28 d'abril, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'aprova la credencial d'identificació del personal inspector de la Inspecció de Serveis de l'Administració de la Generalitat.
- Ordre 11/2015, de 28 de maig, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, en matèria de coordinació dels òrgans i unitats sectorials de control intern i inspecció.
- Acord de 6 de novembre, del Consell, pel qual s'aprova el Protocol, pel qual s'estableixen els criteris relatius a la iniciació i tramitació de processos d'investigació, a instància de denúncia o petició raonada d'altres òrgans, desenvolupats per la Inspecció General de Serveis (Publicat en el DOCV el 18 de novembre de 2015, per Resolució, de 12 de novembre de 2015, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació).

Alguns canvis normatius, en particular el ja esmentat projecte de decret que revisa i actualitza els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat i deroga altres disposicions (Vegeu nota al peu anterior), així com altres actuacions de desplegament reglamentari de certes normes ja existents, s'inclouen en aquest pla dins d'un apartat específic (el VI), d'actuacions normatives.

IV. PRINCIPIS ESTRATÈGICS I OBJECTIUS GENERALS DEL PLA

El pla de la Inspecció General de Serveis per al període 2016-2017 es basa en els següents principis **estratègics** d'actuació, que li serveixen d'inspiració i marc de referència general:

- L'estricta compliment de la legalitat en l'actuació de l'administració de la Generalitat.
- La transparència, la prevenció de la corrupció i la rendició de comptes davant de la ciutadania i la societat.
- La consolidació d'una cultura d'excel·lència en la gestió a través de promoure la millora contínua de la qualitat dels serveis públics que presta la Generalitat.
- La simplificació i reducció de càrregues administratives a empreses i ciutadans.
- El foment de la cooperació i col·laboració amb altres òrgans de la Generalitat i amb altres administracions públiques.

Els objectius **generals** que es persegueixen a través d'aquest pla es concreten en els següents:

1. Dirigir accions específiques, en distints àmbits de gestió, per a fer un efectiu control de legalitat en les actuacions de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
2. Avaluar el grau de compliment de la Llei de Transparència en la Generalitat en relació amb les obligacions de difusió d'informació.
3. Prestar una atenció efectiva i àgil a les denúncies, queixes i reclamacions presentades davant de la inspecció de Serveis.
4. Reforçar des del control i la pràctica d'avaluacions i auditories específiques el desenvolupament del Bon Govern i la Participació Ciutadana en la Generalitat, tot contribuint a la detecció preventiva de situacions que puguen afavorir un clima de corrupció.
5. Promoure l'excel·lència en la gestió i la millora de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat a través de l'elaboració de normes específiques i protocols d'actuació, de l'ús i generalització de les cartes de Serveis i la pràctica d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat.
6. Exercir una coordinació efectiva dels òrgans sectorials d'inspecció, unint esforços i evitant duplicitats en el desenvolupament de les seues actuacions.
7. Col·laborar i cooperar de manera efectiva amb altres òrgans de la nostra administració i amb altres administracions públiques en aquelles matèries competència de la Inspecció General de Serveis.
8. Potenciar la Inspecció General de Serveis, dotant-la de majors recursos i mitjans, i dinamitzar les seues actuacions.

El desplegament d'aquests 8 objectius generals en el pla **operatiu** es recull, a continuació, en els següents apartats **que agrupen les distintes actuacions** que configuren el pla (29 en total), en les quals se'n detalla la justificació, els objectius operatius, l'àmbit d'actuació i la metodologia, equip de treball i calendari per a cadascuna:

- Actuacions ordinàries d'inspecció i control.
- Actuacions normatives.
- Actuacions extraordinàries d'inspecció i control.
- Actuacions complementàries en matèria de qualitat dels serveis i simplificació administrativa.
- Coordinació amb els òrgans sectorials d'inspecció.

- Col·laboració i Cooperació amb altres òrgans de la Generalitat i amb altres administracions públiques, en especial amb aquells que afavorisquen les bones pràctiques i la integritat de valors en els seus comportaments.

V. ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL

Arreplegem a continuació, com a activitats **ordinàries**, el gruix d'actuacions d'inspecció i control que conformen el pla i **que agrupem en les matèries següents**:

- Transparència.
- Queixes i reclamacions.
- Denúncies.
- Gestió de recursos econòmics.
- Gestió de Personal.
- Simplificació i reducció de càrregues administratives.
- Bon Govern i participació ciutadana.
- Responsabilitat social.

V.1 - TRANSPARÈNCIA

1. COMPLIMENT DE LES OBLIGACIONS DE DIFUSIÓ D'INFORMACIÓ ORDENADES PER LA LLEI DE TRANSPARÈNCIA.

1. Justificació

La Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, estableix a través del seu Títol I referit a la transparència en l'activitat pública, un nou model que regula, d'una banda, l'obligació d'informar i la publicitat de l'acció pública, és a dir l'obligació de l'administració pública de proporcionar i difondre –constantment i de forma veraç– tota la informació de major rellevància, sense que ningú ho sol·licite, i, d'altra banda, el dret d'accés a la informació pública que comprèn la possibilitat d'accés de qualsevol ciutadà o ciutadana –per mitjà de sol·licitud prèvia– a la informació pública sense més limitacions que les que contemplem les lleis.

Garantir aquests drets exigeix l'adopció de mesures de control intern i supervisió a fi de fer-los efectius i comprovar que els diferents departaments del Consell estan donant una adequada resposta en el compliment de les obligacions derivades d'aquesta Llei.

2. Objectiu/s

Analitzar i avaluar el nivell i grau de compliment de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, pel que fa al compliment de les obligacions de difusió d'informació (obligacions regulades en el Capítol I de l'Esmentada Llei).

3. Àmbit

L'àmbit d'aquesta actuació, limitat a les obligacions que l'esmentada llei imposa en matèria de publicitat activa (articles 8 a 10), comprendrà tots els departaments del Consell sense excepció, incloent-hi, també, al seu sector públic instrumental. L'informe d'avaluació atindrà i valorarà, de forma especial i en una segona

fase, l'anàlisi del compliment de l'obligació d'avaluar i publicar periòdicament el grau de compliment dels plans i programes (obligació recollida en l'article 9, 3.2 j de l'esmentada Llei), que estableix l'obligació de publicar *"els plans i programes anuals i plurianuals en els quals es fixen objectius concrets, les activitats, els mitjans necessaris per a executar-los, i el temps previst per a la seua execució. El grau de compliment en el temps previst i els resultats, hauran de ser objecte d'avaluació i publicació periòdica, amb els indicadors de mesura i valoració"*.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La metodologia que s'ha de seguir comportarà el disseny específic d'un qüestionari d'avaluació que arregle i detalle totes les obligacions d'informació que ha de ser publicitada en compliment de l'article 9 de la Llei 2/2015, i això sense descartar, en el cas de l'obligació recollida en l'article 9.3.2.j de l'esmentada Llei, la petició concreta d'informació als corresponents departaments o entitats afectades i la realització, si és el cas, de visites de contrastació. En el disseny d'aquesta eina, així com en la seua utilització posterior i, en general, en el disseny i abast concret d'aquesta actuació, es comptarà amb la col·laboració i participació activa de la direcció general de Transparència i Participació, com a òrgan directiu, competent en la matèria, i responsable de la gestió del portal de transparència que ha d'albergar i difondre la informació que es pretén auditar a través d'aquesta intervenció. Alhora, es col·laborarà, en l'execució material, amb les unitats de transparència existents en les distintes sotssecretaries de totes les conselleries.

L'equip de treball estarà integrat per dos inspectors/es de Serveis, un dels quals actuarà com a coordinador de l'actuació, i això sense que es descarte incorporar, en la fase de contrastació, un nombre més gran d'inspectors a fi d'agilitzar el desenvolupament d'aquesta fase de l'actuació.

Calendari de treball: L'actuació es desenvoluparà en dues fases, una primera referida a la comprovació de la publicitat activa de les obligacions derivades del compliment de l'article 9 de la Llei 2/2015, a realitzar en el període febrer-juny de 2016, que culminarà amb l'elaboració d'un primer informe d'avaluació. Durant els mesos de setembre a novembre s'abordarà la segona fase de l'actuació, més específica, centrada en el compliment de l'obligació recollida en l'article 9.3.2.j de l'esmentada Llei.

V.2 - QUEIXES I RECLAMACIONS

2. ACTUACIÓ D'INSPECCIÓ SOBRE L'INCOMPLIMENT EN EL DEURE DE RESPOSTES A QUEIXES I ELABORACIÓ D'UN MODEL D'INFORME ESTÀNDARD.

1. Justificació

Dues de les deficiències més presents en els informes anuals elaborats sobre el funcionament del sistema general de queixes i suggeriments, existents en l'Administració de la Generalitat, fan referència a la repetició sistemàtica de dos habituals incompliments per part de l'organització de les respectives Conselleries: a) d'una banda, la constatació que més de la meitat de les queixes formulades no són contestades dins del termini màxim d'un mes, previst en l'article 8 del Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell; b) d'un altre, les Sotssecretaries de les respectives Conselleries, fins ara realitzaven majoritàriament un informe exclusivament estadístic de les queixes rebudes, sense cap altre tipus d'anàlisi, quan el mandat de l'article 13.4 de l'esmentat decret preveia l'elaboració (dins dels dos primers mesos de cada any), *"d'un informe*

estadístic valoratiu de les queixes i suggeriments presentades i tramitades l'any anterior, així com de les respostes i accions adoptades, si és el cas, ...".

Aquestes dues deficiències han de ser corregides. Ha de recordar-se que les queixes i suggeriments es configuren com un mecanisme útil per a conèixer la percepció que té la ciutadania de la qualitat dels serveis públics, i per això és absolutament imprescindible abordar la tasca d'analitzar-les per a extraure oportunitats de millora, no sent, per tant, suficient, limitar-se a donar un tractament exclusivament estadístic al conjunt de queixes presentades. D'altra banda, la resposta àgil a les queixes és una obligació bàsica i ineludible, el compliment de la qual ha de resultar prioritari als responsables de la gestió del sistema.

2. Objectiu/s

Desenvolupar un programa d'accions dirigides a detectar les causes que originen les dues deficiències mencionades, indagant les circumstàncies que estan ocasionant aquests incompliments, proposant finalment les recomanacions i mesures correctores que els esmenen.

En particular, en relació amb la necessitat de complir amb l'obligació d'elaborar un informe valoratiu de les queixes rebudes, el programa inclourà la proposta d'un model estandarditzat d'informe per a la seua utilització per les sotssecretaries, a fi de contribuir al compliment d'aquella obligació alhora que tractar d'homogeneïtzar els continguts dels futurs informes.

3. Àmbit

L'àbast del programa afectarà el conjunt de Conselleries a què resulta d'aplicació el Decret 165/2006, de 3 de novembre, de manera que les accions que s'arbitren seran desenvolupades en tots els departaments.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

Les accions, en les que s'implicarà un equip de treball integrat per dos inspectors/es, un dels quals actuarà com a coordinador de l'actuació, s'abordaran (**calendari**) en el període comprès entre els mesos d'abril i juliol de 2016, i per al seu desenvolupament (**metodologia**) s'elaboraran qüestionaris per a la recollida i tractament de la informació.

3. ATENCIÓ I RESOLUCIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS.

1. Justificació

Les queixes i els suggeriments es configuren com un mecanisme molt útil per a conèixer la percepció que tenen els ciutadans de la qualitat dels Serveis que l'administració ofereix a la societat, al mateix temps que ofereixen inestimables oportunitats de millora derivades del seu estudi i anàlisi. D'altra banda les queixes i suggeriments, d'acord amb el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat, han d'atendre's i tramitar-se en el termini d'un mes i cap queixa o suggeriment formulada per un ciutadà/ana pot quedar sense resposta.

Entre les previsions contingudes en aqueixa norma i de forma específica, s'atribueix a la Inspecció de Serveis la intervenció en la tramitació i resolució de queixes ciutadanes quan s'incomplisca el deure de resposta,

establert en l'article 8 d'aquesta norma, i això al marge de la competència que així mateix se li atribueix en relació amb les queixes o suggeriments que afecten unes quantes conselleries (article 9.c).

S'exerceix així una de les funcions incloses en el Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'Inspecció General dels Serveis de l'Administració de la Generalitat que, en l'article 4.7 estableix que *"Respecte al sistema de queixes i suggeriments, sense perjudici d'altres funcions que en un futur es consideren pròpies de la funció inspectora, tramitar les queixes en què es denunciï l'incompliment del deure de resposta davant de queixes prèviament presentades a qualsevol Òrgan de l'Administració de la Generalitat..."*.

2. Objectiu/s

Atendre i resoldre en termini el 100% de les queixes i reclamacions presentades davant de la Inspecció de Serveis.

3. Àmbit

L'establert en la norma que en regula l'atenció i tramitació (article 2 del Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat).

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La metodologia d'atenció a les queixes i suggeriments és la que es deriva d'aplicar la norma esmentada, oferint-hi una atenció personalitzada. En la seua tramitació intervenen, per torn, tots els inspectors/es de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis, i atenen al **llarg de tot l'any**, totes les que es presenten davant d'aquest òrgan.

V.3 - DENÚNCIES

4. ATENCIÓ I RESOLUCIÓ DE DENÚNCIES PER ASSETJAMENT MORAL, ASSETJAMENT SEXUAL O PER RAÓ DE SEXE.

1. Justificació

L'assetjament moral (assetjament psicològic) i l'assetjament sexual i per raó de sexe, són fenòmens socials que malauradament es reflecteixen també en les relacions desenvolupades en l'àmbit laboral de les administracions públiques.

La Generalitat està compromesa activament en la lluita contra aquestes conductes inadmissibles i, enfront d'ambdós tipus d'assetjaments, ha aprovat sengles procediments d'actuació, les normes de la qual constitueixen importants instruments d'acció per a atallar i eradicar uns comportaments tan rebutjables. Respecte d'això, la Inspecció de Serveis té assignat un paper rellevant i protagonista, tant en el Protocol davant de l'assetjament sexual i per raó de sexe, com en el Protocol davant de l'assetjament moral en el treball (assetjament psicològic). La seua funció resulta clau en la investigació de les possibles denúncies per qualsevol d'aquestes situacions, i del resultat de la seua labor d'inspecció depèn, en cas de confirmació de l'assetjament, la recomanació d'iniciació dels corresponents expedients disciplinaris per a la sanció

d'aquestes infraccions, qualificades de molt greus en la normativa de funció pública, tant estatal com autonòmica.

2. Objectiu/s

2.1. Atendre i tramitar el 100% de les denúncies presentades per assetjament moral.

2.2. Atendre i tramitar el 100% de les denúncies presentades per assetjament sexual i assetjament per raó de sexe.

2.3. Elaborar informes semestrals que donen compte de les denúncies ateses per la inspecció de serveis en relació amb ambdós protocols d'actuació enfront de l'assetjament.

3. Àmbit

De conformitat amb el propi àmbit d'aplicació establert en els Protocols d'actuació davant de situacions d'assetjament, les denúncies a investigar s'estendran a tot el personal al servei de la Generalitat (funcionari o laboral), excepte el personal docent i sanitari.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La **tramitació** de les denúncies en aquesta matèria seguiran les pautes bàsiques descrites en els respectius Protocols d'Actuació, i es podran desenvolupar addicionalment, durant la seua substanciació, aquelles diligències d'investigació i comprovació que la Inspecció entenga més útils per a l'esclariment dels fets denunciats, a l'empara de les atribucions de control i inspecció que expressament se li reconeixen en l'article 7 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell.

Aquestes investigacions seran assumides per un **equip** de dos inspectors/es i el **calendari** de realització vindrà marcat per la data de presentació de les denúncies, en cada cas, i amb subjecció als terminis estimatius de tramitació procedimental que els propis Protocols estableixen.

5. REVISIÓ, MILLORA I UNIFICACIÓ DELS PROTOCOLS EXISTENTS EN MATÈRIA DE DENÚNCIES PER ASSETJAMENT MORAL, ASSETJAMENT SEXUAL O PER RAÓ DE SEXE.

1. Justificació

Després de cinc anys de vigència, i a la vista de l'experiència acumulada després de tramitar distintes denúncies en aquesta important matèria, la Inspecció General de Serveis entén convenient abordar un procés de revisió i millora dels Protocols d'actuació en matèria d'assetjament laboral, a fi de reconsiderar algunes pautes procedimentals i inclús revisar-ne aspectes essencials.

Aquesta iniciativa obligarà, òbviament, de mantindre variats contactes amb els distintes àmbits organitzatius afectats, fonamentalment amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Personal Propi de la Generalitat, de l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT) i, si és el cas, òrgans i unitats de les Conselleries competents en matèria d'educació i sanitat, amb independència dels posteriors contactes i tràmits que corresponga efectuar davant els diferents escenaris de participació dels òrgans de representació de personal competent.

2. Objectiu/s

Abordar un procés de revisió i millora dels Protocols existents en matèria d'assetjament moral en el treball (assetjament psicològic) amb el fi, entre altres, de reconsiderar algunes pautes procedimentals, actualitzar determinats aspectes relatius als òrgans i unitats intervinents i inclús revisar qüestions bàsiques com poden ser, entre altres, la conveniència de modificar la pròpia denominació d'assetjament psicològic o assetjament moral o millorar-ne la delimitació conceptual, així com contemplar la possibilitat d'unificar els protocols, ara separats encara que substancialment coincidents, sense descartar l'ampliació del seu àmbit subjectiu d'aplicació, estenent-lo també als col·lectius docent i, si és el cas, sanitari.

3. Àmbit

Es tracta d'una acció de caràcter intern, en la qual es contactarà inicialment amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Personal Propi de la Generalitat, amb el qual es fixarà l'abast inicial del procés de revisió. En funció d'aqueixos primers plantejaments bilaterals, si es decidira tractar d'estendre els Protocols a altres col·lectius de personal, es contactarà amb els òrgans i unitats que puguen estar directament afectats per raó de la matèria, a fi d'avançar o no en aqueixa possibilitat d'ampliació de l'àmbit subjectiu d'aplicació.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

Inicialment l'acció es desenvoluparà constituint un **equip de treball format** per dos inspectors/es de la Inspecció General de Serveis, i representants del Servei de Prevenció de Riscos Laborals del personal propi de l'INVASSAT. Posteriorment, en funció de l'evolució de l'abast del projecte de revisió dels Protocols, es modificarà el grup de treball i la **metodologia**, en el sentit que s'estime més adequat.

L'actuació es realitzarà **en** el quart trimestre de 2016.

6. ATENCIÓ I RESOLUCIÓ DE DENÚNCIES PER IRREGULARITATS O INFRACCIONS A LA LEGALITAT.

1. Justificació

A més de la tramitació i atenció de les queixes que els ciutadans poden presentar com a expressió de la seua disconformitat amb la prestació de serveis públics, hi ha una altra activitat d'investigació i control, aquesta vegada derivada de la presentació de denúncies, provinents dels mateixos ciutadans o dels propis funcionaris públics, en les quals es posen de manifest possibles irregularitats o infraccions a la legalitat, les quals poden comportar, de vegades, responsabilitat per part del personal al servei de l'administració valenciana.

De conformitat amb el que disposa el Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, que regula l'exercici de la competència de la Inspecció General de Serveis, aquesta funció de control de legalitat, impulsada d'ofici, per iniciativa pròpia o com a conseqüència de denúncia, forma part inseparable del seu paper de vigilància del funcionament correcte de tots els serveis i unitats de la Generalitat, d'acord amb els principis constitucionals i amb ple sotmetiment a la Llei i el dret (articles 3, i 4 del Decret esmentat).

Finalment destacar que aquesta funció, igual que altres de control de legalitat realitzades per la Inspecció de Serveis, es desenvolupen sense perjudici del que ha d'exercir cada Sotssecretaria, a què correspon, d'acord amb el que disposa l'article 69 de la Llei 5/1983, de 5 de desembre, del Consell, la inspecció de tots els

serveis del seu àmbit, així com la direcció de tot el seu personal, junt amb l'exercici de la potestat disciplinària.

2. Objectiu/s

Atendre i tramitar el 100% de les denúncies presentades, investigant la possible existència d'anomalies, disfuncions, irregularitats o infraccions a la legalitat vigent i elaborar els informes oportuns, efectuant, si és el cas, les recomanacions i propostes pertinents amb vista a la correcció de les anomalies detectades i a l'exigència, si és el cas, de responsabilitat disciplinària.

3. Àmbit

El previst en l'article 2 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'Inspecció General dels Serveis de l'Administració de la Generalitat.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La metodologia d'atenció a les denúncies serà la que resulta d'aplicar el corresponent protocol pel qual s'estableixen criteris relatius a la iniciació i tramitació de processos d'investigació desenvolupats per la Inspecció General de Serveis, aprovat per Acord del Consell de data 6 de novembre de 2015, i la publicació i difusió de la qual (a través del DOCV i altres mitjans electrònics) ha sigut ordenada per Resolució de 12 de novembre de 2015, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació. En tot cas, el desenvolupament de l'actuació inspectora i els seus resultats compliran i s'ajustaran a les previsions contingudes en el Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, que regula l'exercici de la competència de la Inspecció General de Serveis (articles 10 i 11).

En l'atenció i investigació d'aquestes denúncies, no subjectes a cap procediment administratiu taxat i com a norma general, intervindran dos inspectors/es, designats en cada cas pel sotssecretari de la conselleria a proposta de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis. Això afectarà, per tant, a tots els inspectors/es de la Subdirecció General que atendran, al llarg de l'any, tots els encàrrecs que els siguen realitzats.

V.4 - GESTIÓ DE RECURSOS ECONÒMICS

7. ADEQUACIÓ DE LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA DELS CONTRACTES MENORS I SOBRE LA UTILITZACIÓ DE LES BESTRETES DE CAIXA FIXA EN L'ÀMBIT DE LA GENERALITAT I DEL SEU SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL.

1. Justificació

La tramitació de contractes menors i l'ús de caixa fixa presenten un nivell de regulació baix, en consonància amb la finalitat que desenvolupen en el funcionament quotidià de l'administració. Sobre els procediments esmentats hi ha informes dels òrgans de control intern (Intervenció General) i extern (Sindicatura de Comptes), en els quals es posen de manifest distintes deficiències sobre les quals, de forma més o menys

reiterada, els esmentats òrgans de control emeten recomanacions per a esmenar-les i, des d'aquesta perspectiva, és convenient abundar en el coneixement dels motius i circumstàncies de les situacions esmentades, ja que, en última instància, es pretén estudiar la possibilitat d'introduir millores en els mecanismes que impedisquen la reproducció de les irregularitats ja detectades.

2. Objectiu/s

Conèixer el nivell d'implementació de les recomanacions dels distints òrgans de control en relació a l'execució de contractes menors i sobre la utilització de caixes fixes per a poder conèixer els motius pels quals, si és el cas, no es duen a terme degudament les recomanacions adés citades, i aclarir els motius de fons pels quals es poden produir (falta de mitjans, qüestions de caràcter organitzatiu, deficient regulació, millora de la informació disponible, etc.), i això amb la finalitat de dirigir accions que permeten fer-les efectives. Es podran efectuar comprovacions addicionals per a poder disposar, en general, d'un millor diagnòstic sobre la gestió dels procediments esmentats.

3. Àmbit

A més de la necessitat de revisar l'actuació desenvolupada per part dels òrgans pertanyents a l'administració del consell, es prestarà especial atenció a les entitats integrants del sector públic instrumental de la Generalitat. Se seleccionarà una mostra per mitjà de l'aplicació de criteris de risc basant-se en la identificació de quins són els òrgans i entitats que presenten més incidències en els informes de control precedents.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

Metodologia: Amb caràcter previ a la planificació específica de l'actuació s'hauran d'obtenir els informes dels mencionats òrgans de control i sistematitzar les incidències posades de manifest. Definida l'actuació i, amb caràcter previ a la seua realització, se n'acordarà amb la Intervenció General l'abast definitiu, comptant amb la seua opinió sobre la mostra definitiva a avaluar, i tot això a fi d'evitar duplicitats en els controls realitzats i a aconseguir la màxima efectivitat de l'actuació.

Equip de treball i calendari: Aquesta actuació es desenvoluparà en el període comprés entre els mesos de febrer a juliol de 2016 i per a la seua execució es designaran dos inspectors/es de Serveis, un dels quals actuarà com a coordinador de l'actuació.

8. ACTUACIÓ INSPECTORA SOBRE EL FUNCIONAMENT DELS CONTROLS EXISTENTS EN MATÈRIA DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA EN RELACIÓ A L'EXISTÈNCIA D'EVENTUALS CONFLICTES D'INTERESSOS.

1. Justificació

En els procediments de contractació administrativa s'introdueixen determinats controls tendents d'evitar la presència de conflictes d'interessos, ja que, la seua presència suposa un risc que es produísca una afectació als principis de llibertat d'accés a les licitacions, publicitat i transparència dels procediments, i no discriminació i igualtat de tracte entre els candidats.

En el cas de les adjudicacions de contractes que es tramiten per mitjà de procediments oberts, restringits i negociat, ha d'aportar-se una declaració responsable de no trobar-se les persones físiques o els administradors de les persones jurídiques en algun dels supòsits de la Llei 3/2015, de Regulació dels Conflictes d'Interessos dels Membres del Govern i dels Alts Càrrecs de l'Administració General de l'Estat, o les respectives normes de les comunitats autònomes; de la Llei 53/1984, de 26 de desembre, d'Incompatibilitats del Personal al servei de les Administracions Públiques; o tractar-se de qualsevol dels càrrecs electius regulats en la Llei Orgànica 5/1985, de 19 de juny, del Règim Electoral General.

D'altra banda, per a la tramitació de contractes menors per un import superior a 30.000 €, en el cas d'obres i de concessions d'obra pública, i de 6.000 € per a la resta de contractes, es preveu que s'hi aporte una declaració responsable per a evitar que les distintes ofertes presentades puguen tindre algun tipus de vinculacions de les previstes en l'article 42.1 del Codi de Comerç.

2. Objectiu/s

Comprovar l'eficàcia i la veracitat dels fets declarats per mitjà de l'aportació de les següents declaracions responsables:

- a) De no trobar-se el licitador incurs en la prohibició de contractar prevista en l'article 60, apartat 1r, lletra g) del text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic (LCSP).
- b) De la inexistència de vinculacions empresarials entre les distintes ofertes presentades per a l'adjudicació de contractes menors basant-se en el que preveu la disposició addicional 2a de la Llei.

3. Àmbit

Es revisarà una mostra de les declaracions responsables sobre incompatibilitats en els procediments d'adjudicació de contractes oberts, restringit i negociat i sobre la inexistència de vinculacions empresarials entre les ofertes alternatives en el cas dels contractes menors. Se seleccionaran expedients d'ambdós tipus de les Conselleries i d'aquells ens, organismes i entitats considerats Administracions Públiques de la Generalitat, i els subscrits per la resta de poders adjudicadors, quan es tracte de contractes subjectes a regulació harmonitzada (SARA).

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La metodologia de treball contemplarà la celebració de reunions prèvies amb el Registre Oficial d'Empreses Classificades de la Comunitat Valenciana (ROECCV), com a pas previ a la selecció d'una mostra de contractes de les tipologies previstes en l'abast.

Equip de treball i calendari: S'assignaran dos inspectors/es de Serveis per a la realització d'aquesta actuació, un dels quals actuarà com a coordinador, i aquella es realitzarà durant el període comprés en el quart trimestre de 2016.

V.5 - GESTIÓ DE PERSONAL

9. INSPECCIÓ I CONTROL DE BEQUES PER A PRÀCTIQUES PROFESSIONALS.

1. Justificació

L'abast i règim jurídic de les beques de pràctiques professionals en l'administració de la Generalitat es va harmonitzar amb l'aprovació del Decret 132/2009 , de 4 de setembre, del Consell, pel qual es regula la concessió de beques, amb el fi, entre altres, d'evitar la seua confusió amb el contracte de treball i evitar la seua consideració amb una relació laboral encoberta. Amb la seua aprovació es va limitar el període de temps en què es pot gaudir d'una beca, se'n va igualar la dotació econòmica, etc.

No obstant això, de vegades, s'ha detectat a través de l'actuació inspectora que, en algunes unitats, les persones que estan gaudint d'una beca exerceixen una activitat productiva que pot anar més enllà del seu objecte, que és acostar el coneixement pràctic de l'administració pública per a completar la seua formació amb el compliment de certes tasques. Hi ha una zona fronterera que a vegades és difícil de delimitar, ja que tant en la beca com en el contracte de treball, es realitza una activitat que és objecte de remuneració.

Per tant, aquesta actuació es justifica en la necessitat d'avaluar si en l'administració de la Generalitat totes les beques concedides en 2014 es desenvolupen correctament, seguint les recomanacions derivades del citat Decret 132/2009.

2. Objectiu/s

L'objectiu d'aquesta actuació se centrarà a comprovar si, en la pràctica diària, les tasques que duen a terme les persones que gaudisquen d'una beca, són les inherents a la seua condició (per exemple, si eviten desenvolupar funcions que impliquen l'exercici d'autoritat), i si en el seu exercici se segueixen de forma rigorosa les recomanacions que es desprenen de la normativa que les regula, a fi que es diferencien clarament de les relacions laborals (tutorització del treball que realitzen, horari, tasques que desenvolupen, etc.) i evitar amb això una possible relació laboral encoberta.

3. Àmbit

L'àmbit d'aplicació de l'actuació inspectora s'estén a totes les conselleries i les entitats del sector públic instrumental. No obstant es limitarà a una selecció d'una mostra aleatòria de convocatòries de beques de les diferents conselleries o entitats.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La metodologia que s'ha de seguir en aquesta actuació tindrà, com a primera acció a desenvolupar, la de seleccionar, a partir de la llista de les últimes convocatòries de beques de pràctiques professionals resoltes (informació que s'extraurà del Gestor Únic de Continguts de la Generalitat), una mostra de les beques concedides. Sobre la mostra esmentada i a través de la realització de les corresponents visites d'inspecció, s'efectuarà una comprovació de l'exercici que efectivament realitzen els/les becaris/àries que les ocupen.

L'equip de **treball** estarà integrat per 2 inspectors/es de Serveis, un dels quals actuarà com a coordinador de l'actuació, i això sense que es descarte incorporar, en la fase de realització de les visites d'inspecció, un nombre més gran d'inspectors a fi d'agilitzar el desenvolupament d'aquesta fase de l'actuació. Respecte del **calendari** de treball, el desenvolupament d'aquesta actuació s'estendrà al llarg del tercer i quart trimestre

de l'any 2016 (període de juliol a desembre), desenvolupant en el tercer trimestre el disseny concret de l'actuació i les corresponents visites d'inspecció i, en el quart trimestre, l'anàlisi de la informació i l'elaboració del corresponent informe final d'inspecció.

10. ACTUACIÓ INSPECTORA SOBRE ELS PROCESSOS DE SELECCIÓ DE PERSONAL EN L'ÀMBIT DE LA FUNCIO PÚBLICA VALENCIANA.

1. Justificació

En l'article 23 de la Constitució Espanyola, així com en l'article 1 del Reial Decret-Llei 5/2015 de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, i en l'article 2 de la Llei 10/2010, d'Ordenació de la Funció Pública Valenciana, s'estableix el principi d'igualtat en l'accés a la funció pública.

En matèria d'accés a l'ocupació pública ha de ser essencial garantir en la major mesura possible l'aplicació dels principis d'igualtat, mèrit i capacitat, així com la transparència dels processos selectius i la seua agilitat, sense que açò últim menyscabe l'objectivitat de la selecció. En particular s'ha de fer insistència en les garanties d'imparcialitat i professionalitat dels membres dels òrgans de selecció, per a assegurar la seua independència en l'exercici de les potestats que els corresponen.

Des d'un punt de vista material, l'efectivitat real dels mencionats principis aplicables a la selecció de personal depenen en gran manera l'existència de mecanismes que resulten aptes per a garantir la confidencialitat, el secret i el sigil en relació a aquells aspectes que incideixen de manera més sensible sobre el normal desenvolupament dels processos selectius.

2. Objectiu/s

Revisar i descriure els fluxos del tractament de la informació vinculada als processos selectius per a poder conèixer quins són els seus aspectes crítics o determinants i poder així valorar l'adequació i eficàcia dels mecanismes de control previstos, per a garantir la confidencialitat d'aquella informació sensible que pot resultar accessible a les distintes persones intervinents en la realització dels processos esmentats i, si és el cas, poder efectuar propostes de millora basant-se en les dades obtingudes.

3. Àmbit

S'analitzaran algunes convocatòries de selecció de personal de l'administració de la Generalitat per a aquells llocs de treball la gestió dels quals estiguera atribuïda a l'òrgan de la Generalitat competent en matèria de funció pública, corresponents a les últimes Ofertes d'Ocupació Pública executades.

En particular, s'hauran d'identificar els aspectes més rellevants de la gestió de la informació sensible que es deriva de les convocatòries d'ocupació pública, tenint en compte les persones intervinents, els suports i el seu tractament, als efectes previstos en l'objectiu de l'actuació.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

Metodologia: Amb caràcter previ a la planificació específica de l'actuació s'efectuarà una reunió amb la Direcció General de Funció Pública, de la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques. En funció de la informació obtinguda es confeccionarà la planificació específica

de l'actuació, que serà degudament documentada. Durant la fase d'execució es revisarà la documentació associada a cada convocatòria seleccionada i es mantindran entrevistes amb el personal vinculat als processos esmentats.

Equip de treball i calendari: S'assignarien dos inspectors/es de Serveis per a la realització d'aquesta actuació, un dels quals actuarà com a coordinador de l'actuació, i aquella serà realitzada durant el primer trimestre de 2016.

11. ACTUACIÓ INSPECTORA SOBRE ELS PROCESSOS DE SELECCIÓ DE PERSONAL TEMPORAL I DE PROVISIÓ DE LLOCS EN LES ENTITATS DEL SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL (ESPI) DE LA GENERALITAT.

1. Justificació

A partir de 2012 es va iniciar un procés de reestructuració del sector públic empresarial. Per a això, es van dictar una sèrie de normes: el Decret Llei 7/2012, convalidat per la Resolució 185/VIII, de 14 de novembre, del Ple de les Corts, i la Llei 1/2013, de 21 de maig, de la Generalitat, de Mesures de Reestructuració i Racionalització del Sector Públic Empresarial i Fundacional de la Generalitat que porta causa de l'esmentat Decret Llei 7/2012, i en les normes esmentades es van incloure directrius generals sobre operacions de reestructuració i redimensionament de les plantilles de personal.

Les successives lleis de pressupostos han limitat la possibilitat de recórrer a la incorporació de nou personal i han establert que les contractacions de personal amb caràcter temporal, són excepcionals i se subjecten a l'existència d'autorització prèvia per part de les conselleries que tinguen assignades les competències en l'àrea d'hisenda i en matèria de funció pública.

Per l'una altra part, i en funció de la tipologia de les ESPI, l'article 4 de la Llei d'Ordenació de la Funció Pública Valenciana estableix distintes situacions jurídiques i, per tant, és convenient abordar una actuació d'inspecció en relació als processos de selecció de personal temporal que s'hagen pogut efectuar, per a disposar així d'una visió o perspectiva horitzontal, conjunta i actualitzada dels processos esmentats en l'àmbit de les ESPI de la Generalitat.

2. Objectiu/s

Obtindre dades sobre les plantilles de les ESPI i comprovar que, en els processos de selecció de personal temporal o en els procediments de provisió de llocs que hagen sigut realitzats dins del seu àmbit, s'han complert per part d'aquestes entitats les previsions normatives que hi siguen aplicables a cada cas.

3. Àmbit

Se seleccionaran almenys una entitat de cada una de les distintes tipologies d'entitats que conformen el Sector Públic Instrumental de la Generalitat, tenint en compte la classificació d'organismes que s'efectua en l'article 2, apartat 3r de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'Hisenda Pública, del Sector Públic Instrumental i de Subvencions. S'obté informació sobre la situació de les plantilles de cada un dels ens seleccionats.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

Metodologia: es mantindran reunions prèvies amb responsables de la Subdirecció General de Model Econòmic i Sector Públic, amb la Direcció General de Funció Pública i amb la Direcció General de Pressupostos, per a demanar informació i fitar els processos de selecció de personal a revisar durant la redacció del document de planificació específic de l'actuació.

Posteriorment es practicaren les notificacions a les distintes entitats en què se sol·licitarà la documentació necessària i, a continuació i després de l'estudi i anàlisi d'aqueixa informació, s'efectuaran les corresponents visites de contrastació.

Equip de treball i calendari: S'assignarien dos inspectors/es de Serveis per a la realització d'aquesta actuació, un dels quals actuarà com a coordinador de l'actuació, i aquesta serà realitzada durant el període que comprèn els mesos de setembre a desembre de 2016.

V.6 - SIMPLIFICACIÓ I REDUCCIÓ DE CÀRREGUES ADMINISTRATIVES

12. CONTROL I AVALUACIÓ DEL GRADO D'UTILITZACIÓ DE LA PLATAFORMA AUTONÒMICA D'INTEROPERABILITAT (PAI).

1. Justificació

El Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives 2013-2015 (SIRCA-2) inclou una línia d'actuació dedicada a l'Impuls de l'Administració Electrònica, ja que aquest és un factor crític perquè la simplificació, i, sobretot, la reducció de càrregues, siga efectiva. Per això i a fi d'evitar que els ciutadans hagen d'aportar documents que ja estiguen en poder de l'administració, la pròpia administració ha de ser capaç d'obindre la informació directament de les fonts que l'originen.

La interoperabilitat és la capacitat dels sistemes d'informació de compartir dades i possibilitar l'intercanvi d'informació entre ells. Per a fer possible la interoperabilitat, en l'àmbit de la Generalitat, es va crear *la Plataforma Autònoma d'Interoperabilitat* (d'ara en avant PAI). A través del catàleg de la PAI, es facilita l'intercanvi d'informació entre els diferents departaments de la Generalitat, així com entre ells i la resta de les administracions públiques.

Actualment, en la PAI hi ha 20 serveis que pot ser consultats directament de forma electrònica pels gestors, evitant així requerir la informació en suport paper, entre ells alguns tan demandats com el certificat de Família nombrosa o el certificat de Discapacitat.

D'altra banda, el Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'estableixen mesures de simplificació i de reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, en l'article 4.2 disposa que la comprovació de les dades i documents que ja es troben en poder de l'administració actuant, es farà d'ofici per l'òrgan gestor preferentment, per mitjà de consultes i transmissions electròniques de dades a través de sistemes d'interoperabilitat.

Per tot això, aquesta actuació es justifica en la necessitat de comprovar el compliment efectiu d'aquestes mesures de simplificació, a fi de generalitzar-ne la utilització.

2. Objectiu/s

2.1. Realitzar una acció de control i avaluació del grau d'utilització de la Plataforma Autònoma d'Interoperabilitat (PAI) per part dels diferents centres gestors, amb vista a avançar en l'objectiu de simplificació i reducció de càrregues administratives a la ciutadania.

2.2. Identificar els possibles impediments (tècnics, materials o d'organització) que hagen entrebancat la consulta de les dades més demandades a través de la PAI.

3. Àmbit

L'actuació anirà dirigida a totes les conselleries, però limitant el seu abast a aquells procediments en què es requereix l'acreditació de la condició de Família nombrosa, el certificat de Discapacitat i el certificat de Coneixements de valencià, amb independència de l'òrgan responsable, per ser els documents més requerits en els procediments que es tramiten en la Generalitat.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La **metodologia** utilitzada serà la d'anàlisi de la informació, combinada amb alguna visita de contrastació. Per a això i, a fi de demanar la informació necessària, es dissenyarà una fitxa específica de recollida de dades.

Com a punt de partida s'extraurà informació del Gestor Únic de Continguts, respecte al nombre de procediments en què se sol·licita algun dels documents esmentats anteriorment. Així mateix, es demanarà informació de la DGTI, sobre el grau d'utilització real dels serveis que ofereix la plataforma per part de les conselleries. Basant-se en la informació que s'obtinga de la fitxa de recollida de dades, es realitzarà un mostreig per a determinar les visites de contrastació.

L'equip de treball estarà integrat per dos inspectors/es de Serveis, un dels quals actuarà com a coordinador de l'actuació. Respecte del **calendari** de treball, com està condicionat a una actuació prèvia de simplificació consistent en l'impuls de la utilització de la PAI, el desenvolupament d'aquesta actuació es realitzarà al llarg de l'últim quadrimestre de l'any, en el període que comprèn els mesos de setembre a desembre de 2016, podent prolongar-se al primer trimestre de 2017.

13. CONTROL I AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DE L'OBLIGACIÓ D'ELIMINAR L'APORTACIÓ DE DOCUMENTACIÓ JUSTIFICATIVA DE LES DADES D'IDENTITAT I RESIDÈNCIA EN ELS PROCESSOS D'Ocupació PÚBLICA.

1. Justificació

En 2014 es va dur a terme una actuació de control a fi d'avaluar el grau de compliment de les accions de simplificació i reducció de càrregues aprovades pel Consell en el marc del pla SIRCA-2, en concret respecte a l'eliminació de l'obligació de presentar documentació justificativa de les dades d'identitat, residència i del compliment de les obligacions tributàries i davant de la Seguretat Social.

Els procediments associats a convocatòries d'ocupació pública (en els àmbits competencials de sanitat, educació i funció pública), es van excloure de forma expressa de l'actuació de control, en no ser necessari detectar una situació ja coneguda per endavant. No obstant això, en l'apartat de conclusions i recomanacions de l'informe elaborat a l'efecte, es va instar els òrgans directius responsables en els departaments i àmbits corresponents, perquè procediren amb urgència a eliminar, en totes les convocatòries que es publiquen, el requisit d'aportació documental d'identitat, complint així amb el mandat exprés recollit en el Decret 165/2010, de 8 d'octubre, pel qual s'estableixen mesures de simplificació i reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.

2. Objectiu/s

2.1. Revisar i avaluar el grau de compliment de les accions de simplificació i reducció de càrregues, en concret l'eliminació de l'exigència de presentar l'acreditació de les dades d'identitat i residència en format paper, en les convocatòries d'ocupació pública que s'hagen de convocar-se en 2016.

2.2. Identificar els possibles obstacles (tècnics, organitzatius o personals) que hagen impedit la implantació de les mesures de simplificació esmentades i proposar mesures correctores.

3. Àmbit

Per l'especificitat de la matèria objecte de control, l'àmbit d'actuació subjectiu es limitarà als òrgans que gestionen convocatòries d'ocupació pública en els àmbits de funció pública, educació, sanitat i justícia, en relació amb les possibles convocatòries que s'hagen de publicar.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La **metodologia** utilitzada serà la d'anàlisi de la informació relativa a les convocatòries d'anys anteriors del Gestor Únic de Continguts, i, en base això, mantindre reunions específiques amb cada una de les unitats gestores de les diferents convocatòries.

Així mateix, es demanarà informació de la DGTI, a fi de conèixer les disponibilitats tècniques de cada unitat gestora.

L'equip de treball estarà integrat per 2 inspectors/es de Serveis, un dels quals actuarà com a coordinador de l'actuació.

Respecte del **calendari** de treball, el desenvolupament d'aquesta actuació s'iniciarà i finalitzarà en el primer semestre de l'any, en el període comprés entre els mesos de febrer i abril de 2016.

V.7 - BON GOVERN I PARTICIPACIÓ CIUTADANA

14. AUDITORIES ÈTIQUES.

1. Justificació

La realització d'auditories ètiques apareix com un dels compromisos expressament formulat el dia de la investidura del Molt Honorable president de la Generalitat davant les Corts Valencianes.

Tota auditoria o avaluació requereix, entre altres requeriments i de forma inexcusable, la preexistència de dos elements fonamentals, com són, una norma, catàleg o regulació que servisca de marc de referència el compliment de la qual es vol auditar, i una guia, model o eina d'avaluació, que permeta desenvolupar l'auditoria.

La Llei 2/2015, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, estableix, en l'article 26, una sèrie de principis d'actuació i conducta en matèria de bon govern que hauran de ser objecte de desplegament a través de la pròxima aprovació d'un Codi de bon govern, tal com contempla l'article 27 de la Llei citada. L'aprovació d'aquest Codi, actualment en fase avançada d'elaboració, cobriria plenament el requisit de conformar l'imprescindible marc de referència, el compliment del qual caldrà auditar posteriorment, per la qual cosa només restaria disposar de l'instrument tècnic que possibilita la realització de l'auditoria ètica.

Una vegada aprovat el Codi de Bon Govern, i una vegada desplegat un procés de difusió en l'organització de les conselleries, amb vista a conformar el que es denomina "Marc d'integritat institucional", expressiu de la interiorització del Codi en la cultura corporativa institucional, s'estarà en disposició de poder desenvolupar un programa d'auditories o avaluacions ètiques, per al qual és necessari prèviament estudiar i identificar una espècie de guia o protocol d'auditoria, específicament adaptat al model aprovat, i que compte amb prou indicadors, d'acord amb els quals mesurar el grau d'ajust o desviació de la realitat trobada en relació amb les prescripcions del model a contrastar.

En aquest moment, no pareixen existir models ni protocols acreditats que puguen ser utilitzats com a eines de treball. Per tal motiu, l'elaboració d'aquests instruments sembla imprescindible, sent el seu estudi per part de la Inspecció General de Serveis una possibilitat de treball que vindria emparada en el que disposa l'article 4.5 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, que en regula les competències i funcions.

2. Objectiu/s

Dissenyar una metodologia o guia tècnica que servisca d'eina instrumental per a desenvolupar auditories ètiques, amb la finalitat de disposar d'un procés sistemàtic, objectiu i tècnic, que avalue el funcionament d'una organització, des de la perspectiva de l'efectivitat del seu marc d'integritat institucional, tant des d'una visió global i integrada com, si és el cas, des del prisma d'algun dels seus components més essencials.

3. Àmbit

Encara que de forma escalonada i progressiva, les auditories ètiques hauran de desenvolupar-se posteriorment de cap a cap de tota l'organització administrativa de la Generalitat i sector públic instrumental que en depèn, motiu pel qual el disseny de la metodologia hauria de contemplar la seua adaptació flexible als diferents tipus d'organització existents, amb la previsió, si és el cas, d'aquelles especificitats que pogueren resultar necessàries.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

Quant a la metodologia a emprar en aquest cas, i no coneixent de l'existència de models equiparables a què es pretén elaborar, s'obrirà una primera etapa d'investigació centrada en la localització de possibles guies o ferramentes homòlogament i posteriorment, amb la informació obtinguda (o, en cas negatiu, sense comptar amb cap referència comparada de suport) es dissenyarà el model "ad hoc" per a la Generalitat,

elaborant els qüestionaris o protocols que resulten més idonis per a l'avaluació dels distints components ètics a auditar. En el disseny d'aquests qüestionaris, així com en la seua utilització posterior i, en general, en el disseny i abast concret d'aquesta actuació, es comptarà amb la col·laboració i participació activa de la direcció general de Transparència i Participació, com a òrgan directiu, competent en la matèria i responsable de l'elaboració del Codi de Bon Govern a què fa referència l'article 27 de la Llei 2/2015, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, codi que constitueix la norma bàsica l'aplicació pràctica futura de la qual s'avaluarà a través d'aquesta eina d'auditoria.

L'equip de **treball estarà** integrat per 2 inspectors/es de Serveis, un dels quals actuarà com a coordinador de l'actuació.

Calendari de l'actuació: l'elaboració de la guia tècnica s'abordarà a partir del tercer trimestre de l'any, període en què s'espera comptar ja amb l'aprovació del Codi de Bon Govern, pressupost necessari per a comptar amb el marc de referència normatiu a auditar, estant-ne previst el desenvolupament concret en el període comprés entre els mesos de juny i setembre de 2016.

15. PARTICIPACIÓ CIUTADANA.

1. Justificació

La participació de la ciutadania, a través d'associacions i organitzacions que els representen, en els òrgans col·legiats d'assessorament està present en tota l'Administració de la Generalitat.

L'art. 9.4 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, declara el dret a participar de forma individual, o col·lectiva, en la vida política, econòmica, cultural i social de la Comunitat Valenciana. En aquests mateixos termes s'expressa l'article 43 de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, que disposa a més que la Generalitat fomentarà la participació ciutadana, de forma individual o col·lectiva.

Afavorir el diàleg i incentivar la participació de la ciutadania requereix un coneixement exhaustiu de la realitat existent, sobretot per a avaluar si la participació ciutadana en els òrgans assessors o de participació de la Generalitat, que estan funcionant en major o menys mesura en les diferents conselleries, s'exerceix de forma efectiva, i si es compleixen els fins i objectius previstos en les normes de creació de cadascun.

2. Objectiu/s

Analitzar l'activitat desplegada pels òrgans consultius i de participació de la Generalitat, comprovant el compliment dels seus objectius i el seu règim jurídic de funcionament, analitzant-ne la utilitat i grau de participació dels sectors representats en cada un, freqüència de les reunions, comunicació entre els seus membres, etc.

3. Àmbit

L'àmbit d'actuació se circumscriu al de l'administració de la Generalitat, en concret als òrgans consultius i de participació en les polítiques sectorials del Consell, en l'àmbit corresponent (salut, educació, benestar social, joventut, protecció del medi ambient dels consumidors, etc.), sempre que en formen part associacions o col·lectius de representació ciutadana.

Per tant, s'exclouran d'aquesta actuació inspectora aquells òrgans en què la participació siga d'altres col·lectius o entitats (per exemple, el Consell Valencià de l'Emprenedor; del Cooperativisme; d'Universitats; etc.), així mateix, per la seua mateixa naturalesa, s'exclouran les institucions consultives de la Generalitat, incloses en l'Estatut d'Autonomia (com el Comitè Econòmic i Social).

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La **metodologia** utilitzada tindrà una fase d'investigació, recopilació i anàlisi de la informació existent, tant en la Direcció General de Transparència i Participació, com en la resta de departaments i es completarà amb l'anàlisi de camp, per mitjà de la tècnica del mostreig.

Respecte a l'equip **de treball**, per al desenvolupament d'aquesta actuació, es designaran dos inspectors/es de Serveis, un dels quals actuarà com a coordinador de l'actuació, i es comptarà amb les inspeccions sectorials existents en l'àmbit sanitari, d'educació i de Serveis Socials, a través de la Comissió coordinadora de les unitats d'inspecció.

Respecte del calendari **de treball**, l'actuació s'iniciarà en el mes de juny de 2016, amb el treball de recollida d'informació i coordinació amb les inspeccions sectorials, a fi de poder començar les visites de contrastació en l'últim quadrimestre de 2016 i finalitzar en el primer trimestre de 2017.

V.8 – RESPONSABILITAT SOCIAL

16. ACTUACIÓ INSPECTORA SOBRE L'APLICACIÓ DEL PLA D'ESTALVI I EFICIÈNCIA ENERGÈTICA DELS EDIFICIS PÚBLICS DE LA GENERALITAT.

1. Justificació

Conscients de la necessitat de vetlar per la sostenibilitat mediambiental des de la perspectiva de l'eficiència energètica en el funcionament dels serveis administratius de la Generalitat i tenint en compte que, sobre aqueixa matèria, està vigent l'Acord del Consell de 15 de juny de 2012, pel qual es va aprovar el Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica dels Edificis Públics de la Generalitat, és convenient realitzar una actuació inspectora que, dirigida a analitzar quina és la situació sobre el compliment material de les accions allí contingudes, ens permeta disposar de dades concretes i actualitzats sobre el funcionament i la consecució dels objectius del sistema de gestió energètica que s'hi contenen, així com d'altres mesures relacionades.

2. Objectiu/s

Conèixer quina és la situació concreta d'implementació de les mesures d'estalvi i eficiència energètica dels edificis públics de la Generalitat.

Comprovar quin és el nivell de consecució de l'objectiu d'estalvi energètic (mínim global del 20% per a l'any 2016), que es troba previst en l'esmentat acord i poder disposar de dades actualitzades sobre la realització de les tasques de seguiment i control del pla per part de l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE).

3. Àmbit

L'actuació inspectora se centrarà en l'obtenció de dades i valoració de resultats que es deriven de l'aplicació de les previsions contingudes en l'Acord de 15 de juny de 2012, del Consell, pel qual s'aprova el Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica dels Edificis Públics de la Generalitat, així com, sobre el compliment de les accions relacionades amb l'objectiu d'aquesta actuació i que porten causa de l'aplicació del Decret 68/2012, de 4 de maig, del Consell, pel qual modifica el Decret 175/2006, de 24 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les condicions de treball del personal al servei de l'administració del Consell.

Més concretament, determinar el nivell d'implementació en relació als plans de gestió energètica dels edificis, als criteris d'eficiència energètica en la contractació pública, a l'aplicació dels programes de sensibilització i informació als usuaris i als responsables de la gestió energètica en els edificis públics. A més, s'haurà d'obtenir informació sobre el compliment de les mesures en matèria d'horaris i condicions de treball amb repercussions sobre l'objectiu previst, així com, sobre el nivell d'aplicació del Manual de Bones Pràctiques per a l'Estalvi Energètic confeccionat per IVACE.

4. Metodologia, calendari i equip responsable

S'adscriuran 2 inspectors per a la realització d'aquesta actuació que haurà de realitzar-se amb la col·laboració del departament d'Energia de l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial, ens a què correspon de realitzar la gestió energètica dels edificis de la Generalitat (article 2, lletra j), del Decret 4/2013, de 4 de gener, del Consell, pel qual s'aprova el ROF de l'IVACE).

Després de mantindre contactes previs amb el departament d'Energia d'IVACE i a la vista de les dades obtingudes i coherentment amb l'àmbit previst, s'efectuarà una selecció d'edificis a analitzar. Posteriorment es dissenyaran qüestionaris de comprovació i es mantindran visites de treball amb els responsables de la gestió energètica dels edificis seleccionats. En el disseny de l'actuació escomptarà, també, amb la col·laboració de la Direcció General de Responsabilitat Social i de Foment de l'Autogovern.

Aquesta actuació inspectora es realitzarà durant l'any 2017.

VI. ACTUACIONS NORMATIVES

Amb relativa freqüència, la Inspecció General de Serveis aborda, com a actuació pròpia, i amb caràcter ordinaris o extraordinari, la realització de tasques normatives, consistents en l'elaboració de projectes d'aquesta naturalesa (decrets, ordres, etc.), directament relacionats amb les seues competències i funcions, tant de les que concerneixen la seua missió essencial de control i inspecció en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat com d'aquelles altres tasques que guarden relació amb la seua activa participació en la millora de la qualitat dels serveis públics, la modernització o simplificació administratives, etc.

En aquest Pla són diverses les iniciatives d'aquest tipus que es planegen escometre, majoritàriament referides aquesta vegada a l'àmbit de la regulació d'aspectes essencials del sistema de millora de la qualitat dels serveis públics, faceta en què la col·laboració de la Inspecció General de Serveis ve sent habitual, estant expressament recollida en l'article 4.6 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels Serveis de l'Administració de la Generalitat. Aquests projectes normatius són els que s'inclouen a continuació:

17. ELABORACIÓ I TRAMITACIÓ DEL PROJECTE DE DECRET SOBRE EL SISTEMA PER A LA MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS.

1. Justificació

El present projecte de decret té per objectiu fonamental la revisió de la normativa actualment vigent en matèria de millora de la qualitat dels serveis públics prestats per l'Administració de la Generalitat i el sector públic instrumental que en depèn. Aquesta normativa es concreta, de forma essencial, en els esmentats decrets del Consell 191/2001, de 18 de desembre, 165/2006, de 3 de novembre, i 62/2010, de 16 d'abril, els quals serien derogats, després de la seua refosa, amb determinades modificacions, en un únic text que proporciona un tractament harmonitzador entre disposicions que, de forma separada -per exigències merament cronològiques, fruit de les seues aprovacions en moments i anys distints- abordaven instruments generals d'un mateix propòsit, com era la millora de la qualitat dels serveis i la satisfacció de les necessitats i expectatives de la ciutadania.

L'elaboració del text del projecte i l'impuls i responsabilitat de la seua tramitació davant la Sotssecretaria (ja en fase avançada, per tractar-se d'un projecte començat en 2015, una vegada aprovat el seu inici pel conseller), constitueix una de les actuacions a desenvolupar dins del Pla d'actuació.

2. Objectiu/s

Elaborar el text del projecte de decret pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'administració de la Generalitat i el sector públic instrumental que en depèn.

Així mateix, tramitar el projecte a través de la Sotssecretaria, atenent, si és el cas, a les diverses al·legacions que puguen formular-se per part de les diferents Conselleries, amb vista a la seua pròxima aprovació pel Consell.

3. Àmbit.

Es tracta d'una actuació de caràcter intern, restringida a la labor d'estudi i redacció del text articulat del projecte de decret, per part de l'equip de la Inspecció General de Serveis.

4. Metodologia, equip de treball i calendari d'actuació.

La **metodologia** que s'ha de seguir és l'habitual en els projectes normatius: en aquest cas, partint de l'estudi i anàlisi de les normes que seran objecte de refosa i millora, s'elabora un esborrany de text articulat, seguint, d'altra banda, les recomanacions del Decret 24/2009, de 13 de febrer, del Consell, sobre la forma, l'estructura i el procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat.

El projecte s'assigna a un equip de dos inspectors, actuant un d'ells com a coordinador, i n'està prevista la **finalització** per al primer trimestre de 2016.

18. ELABORACIÓ I TRAMITACIÓ D'UN PROJECTE D'ORDRE REGULADORA DE LA FIGURA DE PERSONAL INSPECTOR AMB CARÀCTER EXTRAORDINARI.

1. Justificació

El Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i funcions d'inspecció general dels Serveis de l'Administració de la Generalitat estableix, en el seu article 5.3, la possibilitat excepcional que la Inspecció General de Serveis, "quan el volum de treball ho aconselle o resulte convenient per l'especial naturalesa de les àrees o matèries objecte d'inspecció o control...", pugui comptar amb recursos addicionals d'inspecció de caràcter extraordinari, a través de la col·laboració de personal d'altres departaments, sent una mesura limitada temporalment al període que dure l'actuació inspectora per a la qual s'ha previst la seua participació, i sempre sota la direcció del personal de plantilla de la Inspecció General de Serveis.

En definitiva, i a l'empara d'allò que s'ha disposat de forma expressa en l'esmentat article 5.3, es tractaria de desplegar reglamentàriament aquesta possibilitat d'enriquir els recursos de la Inspecció General de Serveis de forma puntual i transitòria, sense necessitat d'augmentar la dimensió de la seua plantilla, per a atendre la realització d'aquells plans o programes d'inspecció la complexitat o envergadura dels quals així ho aconsellen.

2. Objectiu/s

Elaborar el corresponent projecte normatiu (en aquest cas, Ordre de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació), per al desenvolupament de l'article 5. 3 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, regulant les condicions i règim de la figura de personal inspector de caràcter extraordinari, com a fórmula de col·laboració excepcional i temporal en les tasques d'inspecció general dels serveis per part de personal adscrit a les diferents Conselleries.

3. Àmbit

Segons s'acaba d'assenyalar, l'objecte de la norma a elaborar s'inscriuria en l'àmbit de la col·laboració i cooperació voluntàries per part de personal pertanyent a serveis o unitats alienes a la Inspecció General de Ser-

veis. És a dir, no pretén incidir de cap forma en les disposicions en matèria de funció pública, tant en matèria de provisió com d'ordenació, classificació, situacions administratives dels empleats públics, etc. Per aquesta raó, i sense perjudici que en la preparació d'aquest projecte es compte des del primer moment amb la Direcció General de Funció Pública -per a garantir el màxim respecte a la normativa esmentada-, el projecte seria assumit per la Inspecció General de Serveis, encarregant-se de la redacció del text de l'Ordre i de l'impuls de la seua tramitació.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

Metodologia: busca i anàlisi de legislació comparada i elaboració d'un primer esborrany a contrastar amb la Direcció General de la Funció Pública, a fi de no invadir àmbits competencials que li són propis per afectar les matèries abans citades. Elaboració definitiva de la norma (amb rang d'Ordre) i la seua tramitació per a l'aprovació.

L'equip de **treball estarà** integrat per 2 inspectors/es de serveis, un dels quals actuarà com a coordinador de l'actuació, i el seu desenvolupament **es** realitzarà en el període comprés entre els mesos de juny a setembre de 2016.

19. ELABORACIÓ I TRAMITACIÓ DEL PROJECTE DE DECRET, PEL QUAL ES MODIFICA LA COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ INTERDEPARTAMENTAL PER A LA MODERNITZACIÓ TECNOLÒGICA, LA QUALITAT I LA SOCIETAT DEL CONEIXEMENT EN LA COMUNITAT VALENCIANA (CITEC).

1. Justificació

La Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC), creada pel Consell per mitjà del Decret 112/2008, de 25 de juliol, té per objecte coordinar i impulsar el desplegament i l'execució de la política de la Generalitat en matèria de tecnologies de la informació i la comunicació, la societat del coneixement i qualitat dels serveis públics.

El Decret 7/2015, de 29 de juny, del president de la Generalitat, pel qual determina les conselleries en què s'organitza l'Administració de la Generalitat, així com el Decret 103/2015, de 7 de juliol, del Consell, pel qual s'estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat, han definit una nova organització de l'Administració autonòmica, distribuint les competències que té atribuïdes la CITEC en dues conselleries diferents, com són la d'Hisenda i Model Econòmic i la de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació.

Per tant, resulta necessari modificar el Decret que regula la Comissió Interdepartamental, per a adaptar la composició de la comissió a les actuals estructures i, per tant, donar una nova redacció a l'article 4 del mencionat Decret 112/2008, i impulsar-ne la tramitació davant la sotssecretaria.

2. Objectiu/s

Redactar el projecte de Decret pel qual es modificarà l'actual composició de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC), adaptant-la a l'actual estructura orgànica.

Instar-ne la tramitació a través de la Subsecretària fins a l'elevació al Consell per a l'aprovació.

3. Àmbit

Es tracta d'una actuació de caràcter intern, restringida a la labor d'estudi i redacció del text articulat del projecte de decret, per part de l'equip de la Inspecció General de Serveis.

4. Metodologia, equip de treball i calendari d'actuació

La **metodologia** que s'ha de seguir és l'habitual en els projectes normatius, més senzilla en aquest cas atès que es tracta d'una modificació de l'esmentada norma. L'equip **de treball** estarà integrat per 1 inspector/a de Serveis i el seu **desenvolupament** es realitzarà en el període comprès entre els mesos de gener a març de 2016.

20. ELABORACIÓ I TRAMITACIÓ D'UNA NORMA REGULADORA DELS PROCESSOS DE CERTIFICACIÓ I QUALITAT (EN DESPLEGAMENT DEL DECRET SOBRE EL SISTEMA PER A LA MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS).

1. Justificació

Reconèixer i acreditar que la gestió d'una unitat administrativa, i de les persones que les integren, s'ajusta als requisits de qualitat que demanda la ciutadania és un instrument de motivació i, al mateix temps, posa de manifest que una unitat o organització ha aconseguit un nivell de qualitat que la distingeix de la resta i, per això, se la reconeix expressament per mitjà d'un document específic. Al mateix temps, augmenten la confiança de la ciutadania en els serveis públics, ja que deixen constància d'un nivell de qualitat determinat.

El projecte de decret citat en l'apartat 16 anterior, que té per objectiu fonamental la revisió de la normativa actualment vigent en matèria de millora de la qualitat dels serveis públics prestats per l'Administració de la Generalitat i el sector públic instrumental que en depèn, aborda, tal com s'assenyala en el preàmbul de la disposició i en un dels seus capítols (el IV, referit al sistema de reconeixement), dos aspectes primordials en la implantació de sistemes de gestió de qualitat, com són, d'un costat, les certificacions o acreditacions de qualitat, destinades a oferir un reconeixement contrastat a un determinat nivell d'excel·lència o qualitat aconseguit per una organització; i, d'un altre, la posada en marxa en la Generalitat de premis a l'excel·lència o millors pràctiques, així com altres instruments complementaris de reconeixement, motivació o implicació en aquest cas de les persones que han participat de forma rellevant en els processos de millora de la qualitat dels serveis prestats a la ciutadania. Aquesta mateixa disposició assenyala, en l'article 24, que reglamentàriament es determinarà el procediment que s'ha de seguir per a obtenir la referida certificació.

2. Objectiu/s

Desplegar reglamentàriament el decret anterior elaborant i tramitant la disposició normativa pertinent que permeti fer efectiu l'anterior, és a dir, aprovar els concrets procediments que permeten desenvolupar i fer efectiva la implantació d'un sistema de reconeixements a través de l'acreditació de la qualitat i la concessió de les corresponents certificacions, i la regulació de premis a la qualitat.

3. Àmbit

L'àmbit d'actuació serà l'establert en el decret citat que comprèn, amb caràcter general, el conjunt de la Generalitat, inclòs el seu sector públic instrumental. No obstant això, la mateixa disposició excepcional limita l'àmbit anterior reconeixent àmbits específics, en particular els referits a sanitat, educació i serveis socials, per als quals es preveu la possibilitat que disposen de la seua pròpia regulació.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La **metodologia** que s'ha de seguir, com en la resta d'actuacions en aquesta matèria, serà l'habitual en els projectes normatius: elaboració d'un esborrany de text seguint les recomanacions del Decret 24/2009, de 13 de febrer, del Consell, sobre la forma, l'estructura i el procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat.

L'equip de treball estarà integrat per 2 inspectors/es de Serveis, un dels quals actuarà com a coordinador de l'actuació, i el seu desenvolupament **s'abordarà** en 2017.

VII. ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL

21. ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES.

1. Justificació

Fora de la planificació ordinària de cada exercici, els recursos de la Inspecció de Serveis poden també ser destinats, de forma extraordinària, a l'atenció o tramitació de determinats encàrrecs específics, com a conseqüència d'assignacions directes de l'òrgan directiu superior del qual depèn la Inspecció, possibilitat, prevista en l'article 9.2 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels Serveis de l'Administració de la Generalitat.

En aquest apartat s'inclouran els informes ad hoc, d'avaluació, seguiment i execució de projectes i plans, preguntes parlamentàries, compareixences institucionals, etc.

2. Objectiu/s

Atendre i desenvolupar el 100% dels encàrrecs i peticions d'actuació rebudes l'any a instàncies de l'òrgan superior (sotssecretari de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació).

3. Àmbit

El previst en l'article 2 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels Serveis de l'Administració de la Generalitat.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La metodologia a aplicar serà la que resulte, si és el cas, més idònia segons la naturalesa de l'encàrrec de què es tracte (accions de control, estudis, anàlisi o avaluacions, seguiment de programes i projectes, etc.). En el seu desenvolupament intervindran com a equip **de treball**, igual que en les denúncies, dos inspectors/es designats en cada cas pel sotssecretari de la conselleria, a proposta de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis. Això afectarà, per tant, a tots els inspectors/es de la Subdirecció General que atendran, cada any, totes les actuacions extraordinàries que els siguin ordenades.

VIII. ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES EN MATÈRIA DE QUALITAT DELS SERVEIS I SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA

Les actuacions que es contenen en este apartat tenen el seu origen en la planificació elaborada en matèria de qualitat dels serveis i simplificació en la pròpia subdirecció.

La competència per a la seua execució, per part de la Inspecció General de Serveis, ve arreplegada en l'article 3 del Decret 68/2014, de 9 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les seues funcions, article que estableix que la competència d'inspecció comprén també la participació activa en l'impuls, coordinació, supervisió, seguiment, suport tècnic i avaluació dels plans, programes i iniciatives de modernització i millora de la qualitat dels serveis públics, amb l'abast i dimensió que en cada pla o projecte s'establisquen, encara que amb un caràcter complementari de la seua funció inspectora.

Per tant, les referides actuacions s'inclouen, al seu torn, en el present pla, ja que seran desenvolupades per la inspecció de serveis i, per això, han de tindre's en compte a l'hora d'assignar els recursos disponibles. Així mateix, i per aqueixa mateixa raó, les actuacions inicialment arreplegues en este apartat VIII, en especial les relatives a temes de qualitat (elaboració de cartes de serveis, pràctica d'avaluacions, etc.), podran veure's ampliades i/o modificades, si és el cas i durant la vigència d'aquest pla, per a adequar-se a la planificació estratègica que en matèria de qualitat està previst elaborar en 2016.

22. ELABORACIÓ DE L'INFORME ANUAL DE QUEIXES I SUGGERIMENTS PRESENTATS EN LA GENERALITAT.

1. Justificació

L'article 13.6 del Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regula el sistema de queixes i suggeriments, contempla que l'òrgan amb competències la gestió i millora de la qualitat dels serveis públics (actualment, la Sotssecretaria de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació), a la vista de la informació estadística i analítica de totes les queixes i suggeriments, subministrada per les distintes Sotssecretaries, extraurà les conclusions oportunes a fi de dissenyar accions de millora de la qualitat globals. Des de 2006, aquestes conclusions es plasmen en un informe anual, que ve sent elaborat per l'equip de personal inspector de la Inspecció General de Serveis, tasca que es mantindrà en 2016 i 2017.

2. Objectiu/s

Elaborar un informe anual sobre el conjunt de queixes i suggeriments presentats en l'Administració de la Generalitat, en el qual s'extrauran les principals conclusions i recomanacions de les dades registrades en el sistema, als efectes previstos en l'article 13.6 del Decret 165/2006, de 3 de novembre del Consell, pel qual es regula el sistema de queixes i suggeriments de la ciutadania, en l'àmbit de l'Administració i les organitzacions de la Generalitat.

3. Àmbit

Com en anys anteriors, l'informe partirà de la informació registrada en l'aplicació informàtica que gestiona les queixes i suggeriments, analitzant la informació que proporciona, amb especial èmfasi en els informes departamentals que elaboren i remeten les distintes Sotssecretaries.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

L'informe, a realitzar per un inspector/a de Serveis, s'elaborarà en el segon trimestre de l'any, després de rebre els informes de les diferents Conselleries (a elaborar dins dels dos primers anys), i després de la seua anàlisi agregada per la Unitat de Gestió Administrativa i Assumptes Generals de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis.

23. IMPULS I COORDINACIÓ DE LA COMISSIÓ TÈCNICA PER A LA MODERNITZACIÓ I MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS I DE LA XARXA DE QUALITAT.

1. Justificació

La Comissió Tècnica té per objecte recolzar a la Comissió *Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana* (CITEC), en la seua missió d'impulsar i coordinar en cada departament de la Generalitat les polítiques, plans i projectes per a la modernització, implantació de l'administració electrònica i qualitat dels serveis públics.

Des de la seua creació ha demostrat la importància i conveniència de la seua labor de coordinació en temes de millora de la qualitat, com es demostra en diferents actuacions d'aquest mateix pla.

L'impuls i coordinació consisteix fonamentalment a realitzar les tasques de preparació, suport i assessorament de les reunions d'aquesta Comissió (exercint la vicepresidència, vocalia i secretaria de la comissió, responsabilitats assignades a la Subdirecció).

A través d'aquesta Comissió Tècnica, s'involucra els diferents departaments i organitzacions de la Generalitat en el desplegament i execució dels plans de modernització de l'administració, en especial en aquelles actuacions relacionades amb la millora de la qualitat dels Serveis, així com en les referides a la simplificació i reducció de càrregues administratives.

Així mateix, la CITEC -des que així es va acordar en 2010-, constitueix un punt de trobada de la Xarxa de Qualitat, a fi d'aprofitar les sinergies del treball coordinat de tots els òrgans implicats. Per tant, la comissió tècnica assumeix el paper de preparació i coordinació dels temes que hagen de ser abordats en el nivell departamental de la xarxa.

2. Objectiu/s

Impulsar i coordinar les reunions de la Comissió Tècnica, almenys dues d'elles en la seua faceta de Xarxa de Qualitat, assumint les tasques de suport tècnic i de suport (3 reunions en 2016).

3. Àmbit

El previst en l'article 2 del Decret 65/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del

sector públic dependents de la Generalitat, i que afecta l'Administració de la Generalitat, les seues entitats autònomes, entitats de dret públic, les societats mercantils i les fundacions del sector públic, així com les institucions públiques.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La metodologia a aplicar serà la que resulte més idònia segons la naturalesa dels treballs conjunts que, si és el cas, s'acorden realitzar. El règim de funcionament de la comissió coordinadora s'ajustarà al que estableix el capítol II del títol II de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

L'equip de treball estarà integrat per un inspector/a, que actuarà com a coordinador de l'actuació, exercint les labors pròpies de secretaria de la comissió, i en aquella podran intervenir la resta d'inspectors/es, en funció dels temes o projectes a tractar. El calendari proposat comprendrà el període 2016-2017, realitzant un mínim de tres reunions anuals.

24. PROJECTE CARTES DE SERVEIS.

1. Justificació

El projecte Cartes de Serveis, és un instrument bàsic per a promoure la promoció de la qualitat dels serveis públics en la Generalitat. La inspecció de Serveis de la subdirecció general d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis, té entre les seues competències, i amb caràcter complementari encara que igualment essencial, participar activament, entre altres, en projectes de millora de la qualitat (articles 3.2 i 4.6 del Decret 68/2014, de 9 de maig, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions de la Inspecció General dels Serveis).

El projecte Cartes de Serveis, que tindrà una adaptació normativa en una pròxima regulació dels instruments generals per a la millora de la qualitat dels serveis públics que s'està tramitant, afectarà, es veurà afectat i precisarà una actualització que permetrà, entre altres coses, adaptar-lo a les recomanacions dictades i consensuades, al seu dia, per totes les administracions públiques a través de la Xarxa Interadministrativa de Qualitat, i que van quedar plasmades en el document "Marc comú sobre les cartes de serveis en les administracions públiques espanyoles" elaborat i aprovat per la Xarxa en 2014.

Al marge d'aquesta revisió normativa, durant 2016 i en el marc de la necessària actualització del projecte, es planteja impulsar una resolució definitiva, aprovació si és el cas o eliminació, de totes aquelles cartes que han sigut elaborades (cartes noves) i/o revisades amb anterioritat (cartes antigues revisades), al mateix temps que plantejar un ambiciós pla de revisió de totes les cartes vigents, que no hagen estat revisades amb anterioritat, per a aconseguir convertir-les en instruments eficaços per a la millora.

En aquest procés de revisió i actualització, la Inspecció de Serveis col·laborarà de forma activa i, per això, s'hi inclouen en el seu propi pla importants accions. Amb això, i en atenció a l'important nombre de cartes existents, des de la Inspecció de Serveis se sol·licitarà la col·laboració d'aquells departaments, en concret Sanitat i Benestar Social, que compten amb òrgans específics amb competències en temes de qualitat i avaluació.

D'altra banda, a més de mantindre els treballs d'actualització i manteniment de la informació de l'aplicació corporativa de cartes accessible a través del portal Web de la Generalitat, i del sistema d'indicadors associats a totes les cartes de serveis vigents, es planteja com a prioritat especial per a enguany culminar l'execució, ja iniciada en 2015 en el marc del projecte DESIG (Desenvolupament i Suport de Irs Aplicacions i Sistemes d'Informació de la Generalitat) de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC) d'escometre una revisió i millora de l'aplicació corporativa de cartes de serveis, esmenant els actuals problemes i fallades detectats en aquella, i implementant noves millores.

Finalment, resulta bàsic i és un objectiu prioritari, després de l'aprovació de la nova regulació i en el seu compliment, que s'impulse l'elaboració i posterior aprovació, en el si de la CITEC, d'un Mapa de Cartes de Serveis que organitze i dote de coherència a tot el sistema, i el desenvolupament futur del qual requerirà un pla o programa d'implantació que identifique l'abast del sistema de cartes de serveis, que es vol configurar com un sistema propi de gestió.

2. Objectiu/s

2.1. Elaborar i aprovar, a través de la CITEC, un pla d'extensió del sistema de cartes de serveis que, basat en el Mapa de Cartes de Serveis adés esmentat, prioritze l'elaboració de cartes en aquells serveis de l'administració que mantenen en la prestació un contacte directe amb la ciutadania.

2.2. Promoure des de la inspecció una efectiva revisió del sistema de cartes de serveis (a la vista de la resposta que donen els sotssecretaris a qui ja hem dirigit el corresponent escrit), executant un pla de revisió general de totes les cartes de serveis vigents que així se sol·liciten, o que estan pendents de revisió per haver-s'hi complit el termini legalment establert.

2.3. Culminar la revisió i millora, en col·laboració amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, de l'aplicació corporativa de Cartes de Serveis.

3. Àmbit

El previst en l'article 2 del Decret 65/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, i que afecta l'Administració de la Generalitat, les seues entitats autònomes, entitats de dret públic, les societats mercantils i les fundacions del sector públic, així com les institucions públiques.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

Al marge del major o menor abast de la col·laboració, que en el seu moment es determinarà i acordarà amb els distints actors que intervenen en el projecte, la pràctica de revisions i/o elaboració de cartes se subjectarà a la metodologia aprovada al seu dia per a la Generalitat. L'elaboració del Mapa de Cartes requerirà una extensa recopilació d'informació de l'estat de situació en altres administracions públiques, i una anàlisi per a elaborar un informe final que prioritze aquells àmbits concrets (departaments, òrgans i unitats), que podrien beneficiar-se de la utilització d'aquests instruments per a millorar la qualitat dels seus Serveis.

L'equip de **treball estarà** integrat, en el cas de la Inspecció de Serveis, per un inspector/a, que actuarà com a coordinador de l'actuació i de la resta d'inspectors/es que s'involucran en les tasques de revisió,

actualització i o/elaboració de cartes de serveis. El calendari **proposat** comprendrà el període 2016-2017, si bé en el primer semestre de l'any de 2016 se centrarà en la revisió de l'aplicació corporativa de cartes i l'elaboració del Mapa de Cartes. Posteriorment s'abordarà el disseny i l'aprovació per la CITEC d'una planificació que permeti abordar la revisió de cartes antigues, en el segon semestre de l'any, i executar una nova extensió de cartes a desenvolupar en el segon any de vigència del pla (2017).

25. AVALUACIONS DE QUALITAT.

1. Justificació

El projecte de Decret pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'administració de la Generalitat i el sector públic instrumental dependent d'aquella, dedica tot un capítol a regular els instruments d'avaluació de la qualitat dels serveis -incloent-hi les autoavaluacions-, i d'avaluació dels plans i programes.

Respecte a les autoavaluacions de qualitat, que són les realitzades pels propis integrants d'una organització amb la finalitat de conèixer i avaluar el nivell de qualitat dels seus serveis, el referit projecte de decret disposa que es realitzaran amb caràcter obligatori per tots els departaments, d'acord amb les previsions que s'establisquen. Per tant, en el moment que el projecte de decret es publiqui en el DOCV, a través de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement (CITEC), es determinaran els centres directius o unitats que duran a terme una autoavaluació en cada anualitat.

L'autoavaluació es desenvoluparà seguint la Metodologia d'Avaluació per a l'Accreditació de la Qualitat dels Serveis Públics de la Generalitat, i utilitzaran per a això la plataforma informàtica denominada SIGCAP (Sistema de Gestió de Qualitat d'Administració Pública), que actualment s'està revisant per la Direcció general de Tecnologies de la Informació i la Comunicació, a fi de millorar-ne les prestacions i facilitar-ne la utilització per totes les unitats.

2. Objectiu/s

2.1. Revisar el contingut de l'aplicació informàtica corporativa (SIGCAP), que està sent millorada des del punt de vista informàtic, a fi d'actualitzar-ne els continguts, així com el sistema de puntuació, i realitzar una prova pilot (1r semestre).

2.2. Promoure l'aprovació, a través de la CITEC, d'un Pla d'Autoavaluacions de Qualitat dels Serveis en totes les conselleries i en el sector públic dependent de la Generalitat, a fi que es desenvolupen almenys 2 autoavaluacions per conselleria en cada anualitat (2016 i 2017), d'acord amb el que preveu el projecte de Decret pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes.

3. Àmbit

El previst en l'article 2 del Decret 65/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, i que afecta l'Administració de la Generalitat, les seues entitats

autònomes, entitats de dret públic, les societats mercantils i les fundacions del sector públic, així com les institucions públiques.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La **metodologia** a aplicar en la pràctica d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat serà la Metodologia d'Avaluació per a l'Accreditació de la Qualitat dels Serveis Públics, de la Generalitat, elaborada al seu dia per la inspecció de Serveis. Es comptarà, per a la pràctica efectiva de les autoavaluacions de qualitat, amb una aplicació informàtica corporativa de suport.

L'**equip de treball** estarà integrat, en el cas de la inspecció de Serveis, per un inspector/a, que actuarà com a coordinador de l'actuació i de la resta d'inspectors/es, que s'involucraràn en les tasques de formació i coordinació d'equips d'autoavaluació i en la pràctica de les avaluacions de qualitat. El **calendari** proposat comprendrà el període 2016-2017, si bé el primer any se centrarà en la revisió i millora de l'aplicació corporativa per a la pràctica d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat, en el desenvolupament d'una prova pilot de validació de l'aplicació, i en l'elaboració i aprovació, per la CITEC, d'una planificació que permeta desplegar aquestes pràctiques, desplegament que es preveu abordar en el segon semestre de 2016 i durant tot l'any 2017.

26. SISTEMA D'INFORMACIÓ DEL MERCAT INTERIOR EUROPEU (IMI).

1. Justificació

L'IMI és una eina (aplicació electrònica), que la Comissió Europea posa a disposició de les autoritats públiques dels Estats membres de la UE, dirigida a facilitar la cooperació administrativa entre les autoritats competents dels Estats esmentats o entre aquestes i la pròpia Comissió, en relació amb distints àmbits vinculats al mercat interior. Permet una comunicació segura, ràpida i efectiva a pesar de les barreres que suposen les distintes llengües i les diferències entre les estructures administratives dels Estats membres.

La seua implantació i desenvolupament en l'Administració Valenciana està permetent agilitzar de forma notable l'intercanvi d'informació amb autoritats administratives de tots els països de la UE, en particular i en el nostre àmbit, facilitant amb això la lliure prestació de serveis per professionals i empreses i el reconeixement mutu de qualificacions, a fi de facilitar i fer efectiu el dret a la lliure circulació de persones en la UE.

En el moment actual, estan donades d'alta en l'aplicació, a més de la Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Serveis, com a unitat que exerceix la coordinació autonòmica del sistema, a través d'un inspector de Serveis que exerceix com a usuari d'aqueixa autoritat, un total de 38 autoritats competents (29 en la Generalitat i 9 en l'àmbit local), que compten, en conjunt, amb 101 persones registrades.

2. Objectiu/s

2.1. Continuar les tasques de coordinació i ampliació de la implantació del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) exercint labors d'assessoria i suport tècnic a totes les autoritats registrades en el nostre àmbit.

2.2. Gestionar les autoritats competents en el nostre àmbit, identificant i registrant, si és el cas, noves autoritats i garantint una actualització permanent de les dades registrades en el sistema per a totes les autoritats donades d'alta.

2.3. Assegurar el funcionament eficaç d'IMI, mantenint usuaris actius en totes les autoritats registrades i monitorant de forma contínua les sol·licituds en què intervinguen autoritats coordinades per nosaltres: control de la seua activitat, vigilància i supervisió de casos pendents (intervenint i contactant, si és el cas, amb la coordinació nacional i amb coordinadors d'altres Estats membres) i transferència de les sol·licituds IMI rebudes a l'autoritat competent.

2.4. Organitzar i impartir cursos de formació en el maneig i actualització del Sistema IMI, complementaris dels organitzats i oferits per l'INAP (Institut Nacional d'Administració Pública) i per la Coordinació Nacional del sistema.

3. Àmbit

L'àmbit d'actuació és tota l'Administració pública valenciana, autonòmica i local que es veja afectada, en l'exercici de les seues competències, per aquells àmbits legislatius que la Comissió Europea incloga en el sistema.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La **metodologia** de treball inclou l'establiment d'activitats periòdiques de supervisió i control del funcionament del sistema, el maneig continu de l'aplicació, a l'efecte de gestionar altes, baixes i actualitzacions de la informació continguda en el sistema, així com la impartició d'accions formatives. Les tasques, en coordinació i amb el suport del servei competent en matèria de qualitat dels serveis i de suport a la inspecció, serà **assumida** per un inspector/a de serveis i es **desenvoluparà**, de forma continuada, durant tota la vigència del pla.

IX. COORDINACIÓ AMB ELS ÒRGANS SECTORIALS D'INSPECCIÓ

27. COORDINACIÓ AMB LES INSPECCIONS SECTORIALS (ÀMBITS SANITARI, D'EDUCACIÓ I DE SERVEIS SOCIALS).

1. Justificació

El ja mencionat Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels Serveis de l'Administració de la Generalitat, encarrega també a la Inspecció de Serveis (article 4.8) la coordinació amb les diferents unitats administratives que exerceixen una funció inspectora en determinats sectors, com són el sanitari, educatiu i el de Serveis socials. El contingut i abast d'aquesta coordinació es va determinar per l'Ordre 11/2015, de 28 de maig, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, en matèria de coordinació dels òrgans i unitats sectorials de control intern i inspecció.

2. Objectiu/s

El desenvolupament d'aquesta labor de coordinació, realitzada a través d'una Comissió Coordinadora, prevista en l'article 8 del mencionat decret, persegueix els següents objectius:

2.1. Obtindre dels respectius òrgans o unitats de control i inspecció departamentals, a través de les dues reunions anuals de coordinació previstes en l'esmentada Ordre (article 6), la informació corresponent als seus plans d'inspecció, a fi d'evitar possibles duplicitats d'accions de control o, si és el cas, per a proposar la inclusió d'actuacions específiques que s'estimen d'interès, amb la possibilitat també de programar i abordar accions conjuntes amb el concurs de la Inspecció de Serveis. Així mateix, es demanarà informació del resultat final dels citats plans d'inspecció i informació relativa a quantes actuacions s'estime d'interès per al millor exercici de la funció de control d'Inspecció General dels Serveis en el conjunt de l'Administració de la Generalitat.

2.2. Fomentar entre tots els òrgans i unitats de control i inspecció l'intercanvi mutu d'experiències, de tècniques i procediments de treball, tractant de millorar-los i homogeneïtzar-los en la mesura que siga possible, dotant-los de continguts funcionals que s'adaptin a la permanent evolució i modernització de l'Administració pública.

2.3. De forma específica i en 2016 s'enviarà a les tres inspeccions sectorials (de sanitat, educació i Serveis socials) un esborrany de possibles pautes de coordinació, que serà debatut i aprovat en la primera reunió de coordinació celebrada en 2016, així com un protocol concret de tramitació de les denúncies que reba la Inspecció General de Serveis en aqueixos àmbits.

3. Àmbit

El previst en l'article 2 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels Serveis de l'Administració de la Generalitat.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

La metodologia a aplicar serà la que resulte més idònia segons la naturalesa dels treballs conjunts que, si és el cas, s'acorden realitzar. El règim de funcionament de la comissió coordinadora s'ajustarà al que estableix el capítol II del títol II de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

En el desenvolupament concret de la coordinació intervindran, per part de la Inspecció de Serveis, les persones ja designades com a vocals membres de la comissió, que inclou tres inspectors de serveis (un per cada sector), i això sense descartar una major o distinta participació en funció de les tasques conjuntes que pogueren determinar-se en el seu si. El calendari de treball preveu la celebració de dues reunions anuals (a realitzar, en el primer any, al febrer i novembre), en la primera de les quals es farà entrega d'un document que concrete les pautes que s'han de seguir per a fer efectiva la coordinació, i un protocol de tramitació de les denúncies que reba la Inspecció General de Serveis en els àmbits sanitari, educatiu i de serveis socials.

X. COL·LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB ALTRES ÒRGANS DE LA GENERALITAT I AMB ALTRES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES.

28. COL·LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB ALTRES ÒRGANS DE LA GENERALITAT.

1. Justificació

La pròpia labor i comesa de la Inspecció General de Serveis exigeix mantindre freqüents contactes i una col·laboració permanent amb aquells òrgans que mantenen competències pròpies d'inspecció i control, en particular, i al marge de les ja exposades en l'apartat anterior en parlar de la coordinació amb òrgans sectorials d'inspecció (amb el contingut i abast determinat en l'esmentada Ordre 11/2015, de 28 de maig, de la llavors Conselleria d'Hisenda i Administració Pública), amb les Sotssecretaries de totes les Conselleries, en tant que òrgans competents en la inspecció i control dels seus respectius departaments i que assumeixen competències, també i de forma específica, en matèria de transparència i qualitat dels serveis, col·laboració que, en aquest últim aspecte, s'articula a través de la Comissió Tècnica per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics, comissió que dona suport a la CITEC de la qual depèn, i de la Xarxa de Qualitat (tal i com s'ha assenyalat en l'actuació núm. 23).

D'altra banda, el marcat caràcter horitzontal de les actuacions que desenvolupa la Inspecció General de Serveis, fan que siga així mateix necessari mantindre contactes i col·laboracions especials amb aquells departaments que tenen, també, aqueix caràcter horitzontal, en concret amb la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques, en matèria de funció pública, i amb la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, en aquest últim cas per a articular i/o coordinar possibles actuacions en l'àmbit de la gestió econòmica amb la Intervenció General, òrgan que té la competència exclusiva de control intern sobre la gestió economicofinancera de la Generalitat.

2. Objectiu/s

Mantindre contactes periòdics amb les Sotssecretaries de tots els departaments del Consell, amb la Direcció General de Funció Pública i amb la Intervenció General.

3. Àmbit

Els contactes i actuacions en què puguen plantejar-se efectives tasques de col·laboració o cooperació tindrà l'abast i concreció que, en cada cas, arreglegen els respectius plans d'actuació que s'aproven en cada àmbit departamental.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

En la seua realització, a desenvolupar durant els dos anys de vigència del pla, s'implicarà tot l'equip d'inspectors a través de l'assistència i participació activa en les reunions, fòrums i activitats en què es concrete qualsevol actuació que requerisca la participació de la Inspecció General de Serveis.

29. COL·LABORACIÓ I COOPERACIÓ, EN L'ÀMBIT ESTATAL, AMB LA XARXA INTERADMINISTRATIVA DE QUALITAT.

1. Justificació

Compartir informació i coneixement i cooperar de forma activa són estratègies clau per a qualsevol organització, raó per la qual resulta imprescindible generar i mantindre contactes amb òrgans semblants d'altres administracions públiques, aprofitant les enormes possibilitats que la pròpia estructura de l'Estat, organitzada en comunitats autònomes, ens ofereix.

En l'àmbit de l'Estat, la Xarxa Interadministrativa de Qualitat dels Serveis Públics és el més important fòrum de cooperació interadministrativa en matèria d'avaluació i qualitat dels serveis, que està integrat per representants de totes les administracions públiques (Administració General de l'Estat, Comunitats i Ciutats Autònomes, FEMP en representació de l'administració local i Agència Nacional d'Avaluació i Acreditació en representació de les Universitats) i que coordina l'Agència Estatal d'Avaluació de les Polítiques Públiques i la Qualitat dels Serveis (AEVAL), dependent del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques.

2. Objectiu/s

Les accions de col·laboració i cooperació persegueixen:

- Mantindre contactes amb **òrgans semblants d'altres administracions** dirigits, fonamentalment, a intercanviar i compartir informació i coneixement en matèries d'inspecció i avaluació.
- Participar en els treballs del Comitè d'Avaluació de polítiques públiques creat en el si de la Xarxa **Interadministrativa de Qualitat** i en aquells altres que, per raó de la matèria, puguen ser d'interès per a la Inspecció General de Serveis.

3. Àmbit

Les activitats de cooperació i col·laboració comprenen a totes les administracions públiques, sense excepció, i s'articularen fonamentalment en els temes d'inspecció i, a través de l'esmentada Xarxa, en l'impuls i promoció de la millora de la qualitat dels serveis públics i la pràctica de l'avaluació.

4. Metodologia, equip de treball i calendari de l'actuació

En la seua realització, a desenvolupar durant tota la vigència del pla, s'implicarà tot l'equip d'inspectors de la Inspecció General de Serveis, a través de l'assistència i participació activa en reunions, fòrums, esdeveniments i activitats dels grups de treball de la xarxa i en el manteniment de contactes amb òrgans semblants d'altres administracions públiques.

XI. HORIZÓ TEMPORAL, RECURSOS PREVISTOS, APROVACIÓ, DIFUSIÓ I AVALUACIÓ DEL PLA

1. Horitzó temporal

Per les raons ja exposades en la introducció del pla, en especial la que fa referència a la nova realitat organitzativa derivada de la integració de les competències i funcions d'inspecció general dels Serveis en un departament, la conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, que és de nova creació i precisa un temps mínim per a consolidar-se, l'horitzó **temporal** del seu pla comprendrà els exercicis 2016 i 2017, d'acord amb el **cronograma** que s'adjunta com a annex I del pla.

2. Recursos assignats o previstos

La previsió quant a nombre i abast de les actuacions que conté, així com el seu calendari concret d'execució, s'ha realitzat donant per fet que es faça efectiva, en el primer any d'execució (2016), la previsió pressupostària de dotar amb un nombre més gran de **recursos i mitjans** a la Inspecció General de Serveis. No obstant això, és necessari advertir que la incorporació de nous recursos implica i suposa, necessàriament, realitzar de forma addicional plans específics d'acollida al personal de nova incorporació, a què cal formar i tutelar en les primeres actuacions inspectores, de qualsevol tipus, en què intervinguen.

La previsió esmentada de major dotació, es concreta a incrementar el nombre actual d'inspectors/es, que passarà de 4 a 7, assignar 2 nous tècnics i prestar, des del servei amb competències de suport a la inspecció, tasques concretes de suport administratiu a la unitat esmentada.

3. Aprovació i difusió del Pla

En compliment de l'obligació recollida en l'article 9 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels Serveis de l'Administració de la Generalitat, en 2016, s'aprovarà aquest pla mitjançant Resolució del sotssecretari de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, i del seu contingut concret (actuacions a desenvolupar, especialment aquelles que en matèria d'inspecció comporten la petició d'informació o la realització de visites d'inspecció), s'informarà els departaments i entitats afectades.

Així mateix, es donarà la màxima publicitat i **difusió** del pla a través del portal de transparència de la Generalitat, donant resposta així a l'obligació derivada de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana (article 9.3.2.I).

4. Avaluació

Del desplegament i execució del pla, la pròpia Inspecció de Serveis en realitzarà un seguiment periòdic de l'execució, que permeta anticipar una previsió d'èxit anual i, en finalitzar l'exercici, en el primer trimestre de l'any següent, s'efectuarà l'informe d'avaluació del pla que posarà de manifest el grau d'avanç i compliment dels projectes i actuacions contingudes en aquell.

XII. ANNEXOS

XI – ANNEX 1: CRONOGRAMA DEL PLA DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS 2016 -2017

MESOS	V. ACTUACIONS ORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL															
	V.1.TRANS PARÈNCIA	V.2 QUEIXES I RECLAMACIONS		V.3.DENÚNCIES			V.4 GESTIÓ RECURSOS ECONÒMICS		V.5 GESTIÓ DE PERSONAL			V.6 SIMPLIFICACIÓ I REDUCCIÓ CARREGUES		V. 7. BON GOVERN I PARTICIPACIÓ		V.8 RESPONSABILITAT SOCIAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	Compliment obligacions llei transparència	Incompliment s resposta queixes i model informe anual	Atenció i resolució queixes i reclamacions	Atenció denúncies assetjament moral/ sexual	Revisió, millora i unificació protocols assetjament	Atenció denúncies per irregularitats o infraccions a la legalitat	Gestió contractes menors i caixa fixa	controls conflicte interessos en contractes	Inspecció y control becas prácticas profesionales	inspecció processos selectius personal	Inspecció processos selecció temporal i provisió llocs treball a les ESPI	Control i avaluació utilització PAI	Control sobre l'eliminació documentació ocupació pública	Auditòries ètiques	Participació ciutadana	Pla d' Estalvi i Eficiència Energètica Edificis Públics de la Generalitat.
Gener																
Febrer																
Març																
Abril																
Maig																
Juny																
Juliol																
Agost																
Setembre																
Octubre																
Novembre																
Desembre																
any preferent (*)	2016	2016	2016-17	2016-17	2016	2016-17	2016	2016	2016	2016	2016	2016-17	2016	2016	2016-17	2016-17

(*) Les actuacions que no es realitzen durant el 2016 s'executaràn el 2017

	Preparació: Reunions previes, document planificació, notificacions,etc
	Execució: Visites treball, comprovacions, complimentar llistats, etc.
	Resultats: Informe provisional (IP) – al.legacions – Informe Definitiu (ID).
	Actuacions no subjectes a calendari d'execució

XI – ANNEX 1: CRONOGRAMA DEL PLA DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS 2016 -2017

MESOS	VI. ELABORACIÓ I TRAMITACIÓ ACTUACIONS NORMATIVES				VII. ACTUACIONES EXTRAORDINÀRIES	VIII. ACTUACIONES COL.LABORACIÓ AMB QUALITAT DELS SERVEIS I SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA								IX. COORDINACIÓ ÒRGANS SECTORIALS INSPECCIÓ	X. COLABORACIÓ I COOPERACIÓ ALTRES ÒRGANS DE CONTROL	
	17	18	19	20	21	22	23	24. PROJECTE "CARTES DE SERVEIS".			25. AVALUACIONS QUALITAT SSPP.		26	27	28	29
								24.1	24.2	24.3	25.1	25.2				
	Nou Decret Qualitat	Ordre Inspector extraordinari	Modificació Decret CITEC	Elaborar norma sobre certificació i acreditació qualitat	Encàrrecs i peticions actuacions específiques sol·licitades per ordre superior	informe anual queixes i suggeriments	Impuls, coordinació Comissió Tècnica de Modernització	Elaborar Mapes de Cartes i aprovar pla d'extensió	Revisió i extensió de Cartes de Serveis	Revisió i millora aplicació corporativa de cartes	Millora aplicatiu informàtic	Impulsar aprovació pla i realitzar autoavaluacions	Coordinar i impulsar Sistema IMI	Coordinació amb les inspeccions sectorials (Sanitat, Educació i Serveis Socials)	Col.laboració altres òrgans Generalitat	Col.laboració àmbit estatal Xarxa Interadministrativa de Qualitat
Gener																
Febrer																
Març																
Abril																
Maig																
Juny																
Juliol																
Agost																
Setembre																
Octubre																
Novembre																
Desembre																
any preferent (*)	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

(*) Les actuacions que no es realitzen durant el 2016 s'executaràn el 2017

	Preparació: Reunions previes, document planificació, notificacions, etc
	Execució: Visites treball, comprovacions, complimentar llistats, etc.
	Resultats: Informe provisional (IP) – al.legacions – Informe Definitiu (ID).
	Actuacions no subjectes a calendari d'execució

XII- ANNEX 2. RELACIÓ D'ACRÒNIMS I ABREVIATURES

- AEVAL Agència Estatal d'Avaluació de les Polítiques Públiques i la Qualitat dels Servicis
- CITEC Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana.
- DESIG Desenvolupament i Suport de les Aplicacions i Sistemes d'Informació de la Generalitat.
- DGTIC Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions.
- DOCV Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.
- ESPI Entitats del sector públic empresarial.
- FEMP Federació Espanyola de Municipis i províncies.
- IMI Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu.
- INAP Institut Nacional d'Administració Pública.
- INVASSAT Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball.
- IVACE Institut Valencià de Competitivitat Empresarial.
- LCSP Llei de Contractes del Sector Públic.
- PAI Plataforma autonòmica d'interoperabilitat.
- PGE Pla General Energètic.
- ROECCV Registre Oficial Empreses Classificades de la Comunitat Valenciana.
- SARA Subjectes a regulació harmonitzada.
- SIRCA-2 Segon Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives.