

GENERALITAT



CONSELLERIA DE TRANSPARÈNCIA,  
RESPONSABILITAT SOCIAL,  
PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ

Subsecretaria  
Subdirecció General d'Atenció a la  
Ciutadania, Qualitat  
i Inspecció de Serveis

# Pla de la Inspecció General de Serveis

## 2018-2019



<b>ÍNDEX</b>		<b>PÀG.</b>	
<b>I</b>	<b>PRESENTACIÓ DEL PLA</b>	3	
<b>II</b>	<b>INTRODUCCIÓ</b>	6	
<b>III</b>	<b>MARC NORMATIU</b>	8	
<b>IV</b>	<b>PRINCIPIIS D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS GENERALS DEL PLA</b>	10	
<b>V</b>	<b>ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS ESTRATÈGICS</b>	<b>15</b>	
	1. Planificació de la IGS i definició funcional del seu sistema de gestió	16	
	2. Transparència i rendició de comptes	17	
	3. Actuacions normatives	19	
	4. Relacions d'aliança i col·laboració	22	
<b>VI</b>	<b>ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS OPERATIUS</b>	<b>27</b>	
	5. Prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives. Projecte SALER	29	
	6. Actuacions d'inspecció i control (ordinàries i extraordinàries)	31	
	7. Seguiment d'actuacions d'anys anteriors	40	
	8. Atenció i tramitació de denúncies (incloses les d'assetjament laboral)	41	
	9. Atenció i tramitació de queixes de segona instància	41	
	10. Actuacions complementàries de modernització i millora de la qualitat	42	
	11. Anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència	45	
	12. Instrucció de procediments sancionadors en matèria de bon govern	45	
	<b>VII</b>	<b>ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS DE SUPORT</b>	<b>47</b>
		13. Atenció i formació del personal de la IGS	48
		14. Tramitació i gestió administrativa	49
15. Jornades i esdeveniments		50	
<b>VIII</b>	<b>RECURSOS PREVISTOS, APROVACIÓ, DIFUSIÓ I AVALUACIÓ DEL PLA</b>	52	
<b>IX</b>	<b>ANNEXOS</b>	54	
	ANNEX 1: Fitxes del Pla	54	
	ANNEX 2: Acrònims i abreviatures	107	
<b>PLA IGS 2018-2019</b>			



## I PRESENTACIÓ DEL PLA

P  
L  
A  
  
I  
G  
S  
  
2  
0  
1  
8  
-  
2  
0  
1  
9

Desenvolupar i potenciar la Inspecció General de Serveis ha sigut un objectiu bàsic d'aquesta conselleria des de la seua creació el 2015, objectiu en el qual s'ha avançat de manera notable, de tal forma que aquest important òrgan de control ha vist, en els dos primers anys de legislatura, quadruplicar els seus recursos. Continuant en aquesta mateixa línia, el nou pla que ara es presenta incorpora i recull, en la seua formulació, la previsió de continuar incrementant la dotació de recursos d'inspecció i, a més, com a fet nou, pretén fer-ho reforçant la seua presència en l'àmbit territorial, i per a fer-ho aprofita la creació i posada en marxa de l'organització territorial de la Conselleria, com a expressió del principi de desconcentració administrativa i amb la finalitat d'acostar l'Administració i el servei públic a la ciutadania i a la societat.

Més enllà del reforç quantitatiu en la dotació de la Inspecció de Serveis i com a acció més important si és possible, es pretén culminar, en el primer any d'execució, el procés d'aprovació per les Corts de la Llei de la Generalitat d'inspecció general de serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. Es tracta d'un marc normatiu nou que incideix en el compliment dels valors ètics en l'àmbit de l'administració, impulsa les funcions de prevenció i investigació de la Inspecció General de Serveis, a la qual se li confereix al mateix temps autonomia funcional. Entre les novetats principals, tal com es recull en el preàmbul de l'esmentat projecte de llei, cal destacar les següents:

Es dota el personal inspector de la condició d'autoritat pública i es reforça l'exercici de les seues funcions, que realitza amb total independència i autonomia, i actua basant-se en criteris estrictament objectius i jurídics i que són els establits en la norma que regula l'exercici de les seues competències i funcions (Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell).

S'hi inclou l'obligació de tots els òrgans administratius i del personal de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental de col·laborar amb la Inspecció.

Es reforcen les seues atribucions i s'estableixen mecanismes per a garantir l'eficàcia de les seues investigacions i afavorir el compliment de les seues recomanacions.



## I PRESENTACIÓ DEL PLA

P  
L  
A

Es dota la Inspecció, i se li atorga així un nou enfocament en el desenvolupament de la seua missió, d'instruments avançats per a la gestió del risc d'irregularitats i males pràctiques, tot això des d'un enfocament preventiu i transversal, basat en la col·laboració entre òrgans i l'aprofitament de les dades i pràctiques que genera la mateixa administració. Amb aquesta finalitat, la llei garanteix i dona suport jurídic al correcte maneig d'una eina de prospecció de dades, el sistema d'alertes ràpides, per a identificar els processos administratius que poden ser susceptibles de presentar risc d'irregularitats o males pràctiques administratives, sistema que, juntament amb l'elaboració d'un mapa d'avaluació de riscos, els plans individuals d'autoavaluació i la publicació d'un codi de bones pràctiques per a la prevenció i detecció d'irregularitats, constituïran els instruments bàsics de caràcter preventiu que permetran reduir aquests riscos.

I  
G  
S

Amb aquesta nova eina, la Inspecció de Serveis pot assumir un rol semblant al de "compliance officer", o impulsor de compliment normatiu, la funció del qual serà vetllar perquè l'actuació de l'Administració pública de la Generalitat, i el seu sector públic dependent, s'ajuste a la legislació que se li aplique, en funció dels reglaments orgànics i funcionals corresponents, i siga cada departament i en especial els ens del sector públic instrumental, els que han d'assumir les responsabilitats en el seu àmbit d'actuació.

2  
0  
1  
8  
-

D'altra banda, es reforça la coordinació entre tots els òrgans i les institucions de control interns i externs, entre altres mesures, establint òrgans transversals per a la planificació de gestió de riscos en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental.

2  
0  
1  
9

Igual que en el pla anterior, s'ha decidit mantindre un horitzó de vigència biennal per a aquest nou pla a fi d'aconseguir, d'una banda, més flexibilitat en l'execució, necessària atés que moltes de les actuacions desenvolupades per la Inspecció tenen un caràcter sobrevingut o extraordinari que resulta, a priori, impossible de preveure, i, d'una altra, per a mantindre una coherència amb el nou pla d'atenció a la ciutadania, simplificació i millora de la qualitat dels serveis públics que s'ha aprovat amb aquest mateix horitzó temporal, la qual cosa afavorirà així una millor alineació d'aquelles accions que s'hi preveuen i que seran assumides per la Inspecció de Serveis.



## I PRESENTACIÓ DEL PLA

P  
L  
A

En el contingut d'aquest pla destaca l'increment, tant quantitatiu com qualitatiu, de les actuacions de control i inspecció inherents a la missió essencial de la Inspecció de Serveis que es defineix en el mateix pla, en especial quant al control de legalitat, així com al d'eficàcia i eficiència i una sèrie d'actuacions que, en desplegament del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques abans comentat, reforçaran aquesta nova orientació preventiva de la Inspecció. Juntament amb això, es manté activa la línia d'actuació de col·laboració estreta en l'impuls i el desenvolupament dels projectes de millora de la qualitat dels serveis públics, simplificació administrativa i reducció de càrregues, i es prossegueix així la tasca destacada que, en aquest sentit, s'ha desenvolupat fins ara.

I  
G  
S

Finalment, reconeixent el paper essencial que té aquest òrgan de control dins de les polítiques de transparència que estem duent a terme, en finalitzar l'execució d'aquest pla haurem aconseguit complir el compromís de govern que, com a titular d'aquest departament, ja vaig exposar en la meua compareixença a Corts a l'inici de la legislatura i en la qual vaig expressar la voluntat i aposta decidida d'aquest govern per dinamitzar les actuacions de la Inspecció General de Serveis de la Generalitat, incrementar, en la mesura de les disponibilitats pressupostàries, els seus efectius, dotar-la d'un estatut jurídic clar i orientar-ne les actuacions cap a la verificació del compliment sistemàtic de les normes jurídiques administratives i econòmiques al si de l'administració del Consell, i intervindre en els casos d'abusos administratius i vetlar pel compliment de les normes que afavoreixen la participació, transparència i responsabilitat social.

2  
0  
1  
8  
-  
2  
0  
1  
9

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



## II INTRODUCCIÓ

La **Inspecció General de Serveis** (d'ara en avant IGS), com a òrgan màxim de control intern de l'Administració, està adscrita a la Subsecretaria de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació i això 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 aprova el Reglament orgànic i funcional d'aquesta conselleria i els decrets 24/2016, de 26 de febrer, i 57/2017, de 28 d'abril, els dos del Consell, que modifiquen l'anterior. D'acord amb l'organització aprovada, la IGS queda adscrita a la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis de la seua subsecretaria.

L'última modificació del Reglament de la Conselleria introdueix i desenvolupa, tal com s'assenyala en la presentació d'aquest pla, una organització territorial per a aquest departament, igual que ocorre en totes les conselleries, com a expressió del principi de desconcentració administrativa i amb la finalitat d'acostar l'Administració i el servei públic a la ciutadania i a la societat civil organitzada. Així, el nou article 18 del ROF d'aquesta conselleria, en la modificació recollida en el Decret 57/2017, de 28 d'abril, del Consell, esmentat abans, recull la posada en funcionament efectiva de les direccions territorials i serveis territorials d'Alacant i Castelló, representacions d'aquesta conselleria en el territori respectiu, que han de vetlar per l'adequat desenvolupament i execució de les funcions pròpies de la conselleria en la província corresponent, i han de deixar, no obstant això, per a un moment posterior l'entrada en funcionament de la direcció territorial de València i el seu servei territorial respectiu, d'acord amb allò que s'ha expressat en la disposició addicional única, per considerar que dins de l'àmbit de la província de València les funcions es poden continuar exercint pels serveis centrals de la Conselleria.

Com recull el preàmbul del decret anterior, l'entrada en funcionament de les dues direccions territorials esmentades obeeix a la necessitat de posar en pràctica i executar de forma eficient determinades competències que corresponen als òrgans directius i a la subsecretaria d'aquesta conselleria i, entre les quals hi ha la relativa a la Inspecció de Serveis, que veurà així reforçada la seua estructura, també en l'àmbit territorial.

El Pla de la IGS, amb un horitzó temporal que comprendrà el període 2018-2019, representa el segon pla aprovat des de la seua adscripció a la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació l'any 2015. L'elaboració i posterior publicació d'aquest pla dóna resposta a la previsió normativa 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. El seu abast i contingut, que dóna continuïtat al que ja es va executar en els exercicis 2016 i 2017 culminarà, com s'ha assenyalat en la presentació anterior, l'aposta decidida llavors per aquest govern de reforçar i potenciar la dotació i els mitjans de la Inspecció de Serveis que haurà vist així consolidada i reforçada, en una legislatura, la seua estructura i regulació.

La prioritat que per a aquest departament ha tingut i té la inspecció de serveis ja va ser anunciada, de manera explícita, pel conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, en la compareixença celebrada a les Corts Valencianes el 24 de setembre de 2015, en l'inici d'aquesta



legislatura, quan va presentar les línies generals de la política que duria a terme el seu departament. Així es va exposar a l'afirmar que "dinamitzarem les actuacions de la Inspecció General de Serveis de la Generalitat, i incrementarem, en la mesura de les disponibilitats pressupostàries, els seus efectius, a més la dotarem d'un estatut jurídic clar. L'actuació principal s'encaminarà a la verificació del compliment sistemàtic de les normes jurídiques administratives i econòmiques al si de l'administració del Consell, i s'intervindrà en els casos d'abusos administratius i es vetlarà pel compliment de les normes que afavoreixen la participació, transparència o responsabilitat social".

El contingut concret del Pla, donant resposta a la missió, visió i valors que s'hi expliciten i per a complir els dotze objectius generals que formula, queda plasmat en un conjunt d'accions i/o projectes que ha de desenvolupar la IGS, que s'han estructurat seguint una classificació basada en els seus propis processos (Mapa de processos, que els identifica i ordena).

Així, després d'un apartat **III** específic, en el qual es recull el marc normatiu en què es fonamenten i recolzen les diverses actuacions que s'han de desenvolupar, l'apartat **IV** del pla estableix aquests principis d'actuació a través d'explicitar la missió, visió i valors de la IGS i els objectius generals que s'han d'aconseguir. A continuació, i seguint un enfocament de gestió per processos, el desplegament del pla en l'àmbit operatiu, tal com es detalla en aquest mateix apartat, es concreta en els **apartats següents V, VI i VII**, en els quals es detalla, d'una manera descriptiva i resumida, la finalitat i l'abast de les diverses actuacions i/o projectes que conformen les línies d'actuació marcades.

Finalment, l'apartat **VIII** del pla fa referència, de forma sintètica, als recursos assignats per a l'execució del pla, assignació que té una caràcter de previsió en la mesura que únicament es poden quantificar amb detall els recursos econòmics que corresponen a l'any 2018, per tindre un pressupost ja aprovat. En aquest mateix apartat es fa referència al procediment d'aprovació del pla, per Resolució de la Subsecretaria d'aquesta conselleria, a proposta de la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció General de Serveis, i els mecanismes de difusió i avaluació del pla. En aquest sentit, cal destacar que el pla ara aprovat serà objecte de revisió, modificació i/o ampliació, si cal, en acabar el primer any de vigència.



## MARC NORMATIU

A continuació detallarem, ordenat per rang normatiu i cronològic, el conjunt de disposicions –lleis, disposicions reglamentàries o acords del Consell– en què es fonamenten i recolzen les diverses línies d'actuació, objectius i activitats recollides 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 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 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- 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 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 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 aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, modificat pel Decret 217/2015, de 27 de novembre, el Decret 24/2016, de 26 de febrer i el Decret 57/2017, de 28 d'abril.
- Decret 41/2016, 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 seu sector públic instrumental.
- Decret 81/2016, de 8 de juliol, del Consell, pel qual es modifica el 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 105/2017, de 28 de juliol, del Consell, de desplegament de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, en matèria de transparència i de regulació del Consell de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'esquema nacional d'interoperabilitat en l'àmbit de l'administració electrònica.
- Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana. Modificat pel Decret 218/2017, de 29 de desembre.
- 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.
- Ordre 2/2017, de 31 de maig, de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual es regulen les condicions de la designació de personal inspector amb caràcter extraordinari adscrit a la Inspecció General de Serveis.
- 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).
- Resolució conjunta de 18 de gener de 2018, de la Direcció General de Funció Pública i de la Direcció de l'INVASSAT, per la qual es disposa la publicació del Protocol de prevenció i actuació davant de l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat (publicat en el DOCV de 30 de gener de 2018).



**IV**

**PRINCIPIS D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS GENERALS DEL PLA**

Aquest pla respon al compliment de la **missió i visió** de la IGS que, amb motiu d'aquest pla, han sigut definides, juntament amb els **valors** que les inspiren i que regeixen el comportament de tot el personal al seu servei, declaracions i principis que reproduïm a continuació:

<b>MISSIÓ</b>	<p>La IGS, com a màxim òrgan de control intern de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental, té com a missió:</p> <p>Vetlar pel compliment de la legalitat i la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives, així com pel ple respecte als principis generals d'objectivitat, imparcialitat, eficàcia, eficiència i equitat, exigibles a totes les organitzacions públiques que integren la nostra administració, i contribuir a la millora contínua de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat.</p>	I G S
<b>VISIÓ</b>	<p>Volem ser una unitat de control intern, reconeguda per la seua professionalitat, independència i imparcialitat, referent en la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives i garant del compliment de la legalitat. Una unitat que col·labora per a aconseguir que la Generalitat sobreïisca, dins i fora de la nostra comunitat, pel seu nivell d'excel·lència en la gestió i en la prestació d'uns serveis públics de qualitat.</p>	
<b>VALORS</b>	<p>La IGS i totes les persones que la integren, basen totes les seues actuacions en els principis següents, que es comprometen a garantir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Defensa de l'interés general, neutralitat i proporcionalitat en l'exercici de la funció inspectora.</li> <li>2. Independència i plena autonomia respecte dels òrgans superiors i imparcialitat en l'exercici de la seua funció.</li> <li>3. Confidencialitat i protecció de la intimitat respecte de les investigacions i els assumptes que es coneguen.</li> <li>4. Vocació de servei a la ciutadania i a la mateixa administració autonòmica, i aposta per la transparència i la rendició de comptes.</li> <li>5. Responsabilitat, objectivitat, rigor, diligència i celeritat en el nostre treball.</li> <li>6. Professionalitat i cordialitat en les relacions personals.</li> <li>7. Aposta decidida per la prevenció i la detecció precoç de riscos associats a les males pràctiques administratives i a la corrupció.</li> <li>8. Promoció de la innovació, la creativitat i l'aprenentatge continu</li> <li>9. Foment de la participació i el treball en equip.</li> <li>10. Voluntat permanent de col·laboració i cooperació amb altres administracions públiques.</li> </ol>	



En compliment de la seua missió i en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, la IGS desenvolupa la seua tasca a l'empara del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, norma que regula l'exercici de la seua competència i funcions.

El Pla de la IGS per al període 2018-2019 (d'ara endavant Pla IGS 2018\_2019) persegueix assolir els objectius generals:

## OBJECTIUS GENERALS

1. Dotar la IGS d'una norma amb rang de llei que aclarisca i reforce el seu paper, com a màxim òrgan de control intern de la Generalitat, al mateix temps que en consolide i complete l'estructura i la dotació.
2. Desenvolupar eines efectives que permeten a la IGS analitzar i detectar riscos de manera preventiva a fi de previndre les males pràctiques administratives i la corrupció.
3. Desenvolupar un sistema integrat de gestió i informació propi que ordene i agilitze tots els processos desenvolupats per la IGS, n'optimitze els recursos i en millore la productivitat, i tot això a fi d'aconseguir la màxima qualitat i efectivitat en el compliment de la seua missió.
4. Prioritzar i dirigir accions específiques, en àmbits de gestió distints, per a fer un control efectiu de legalitat en les actuacions de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
5. Fer un seguiment efectiu del grau de compliment de les recomanacions de millora formulades per la IGS en desplegament d'aquelles actuacions d'inspecció i control més rellevants executades en anys anteriors.
6. Prestar una atenció efectiva i àgil a les denúncies, queixes i reclamacions presentades davant de la IGS.
7. Promoure l'excel·lència en la gestió i la millora de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat a través de l'ús i generalització de les cartes de serveis i la pràctica d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat.
8. Contribuir al bon govern de la Generalitat i millorar el funcionament de la seua administració a través de la realització d'auditories, anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència.
9. Potenciar i desenvolupar una efectiva política d'aliances i col·laboracions, en aquelles matèries competència de la IGS, amb altres òrgans de control interns i externs de la mateixa Generalitat i d'altres administracions públiques.
10. Exercir una coordinació efectiva dels òrgans sectorials d'inspecció de la Generalitat, unint esforços i evitant duplicitats en el desenvolupament de les seues actuacions.
11. Reforçar i potenciar la formació del personal adscrit a la IGS i la seua participació activa en actes i esdeveniments relacionats amb matèries de la seua competència.
12. Visibilitzar i valorar el treball realitzat per la IGS a través de desenvolupar accions dirigides a garantir la màxima transparència en la seua actuació i la rendició de comptes permanent.



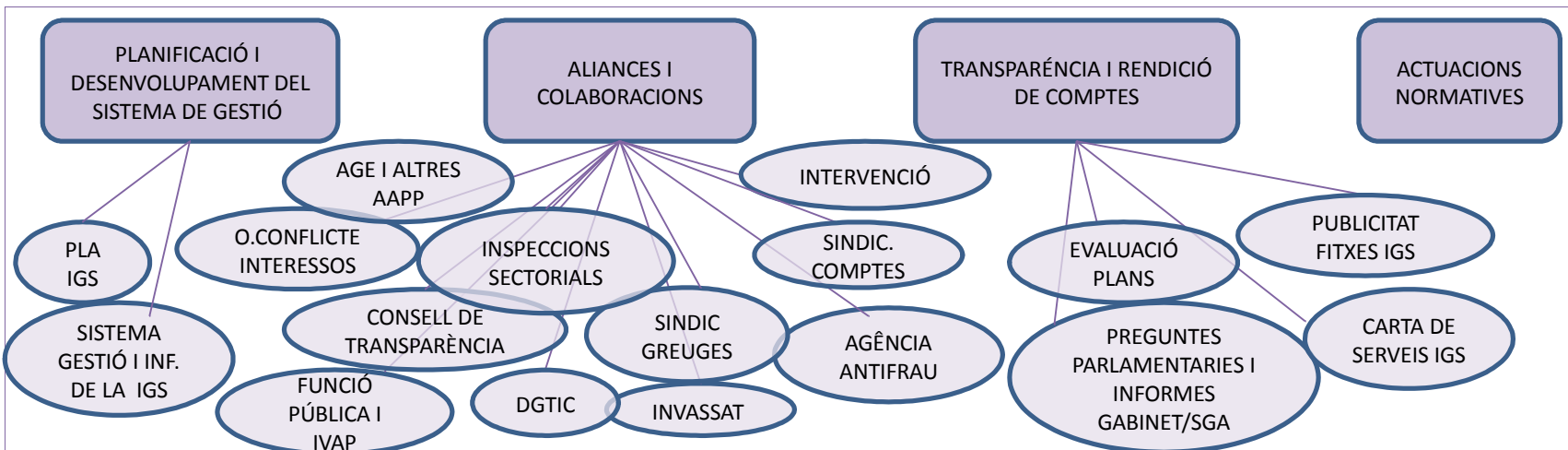
**La formulació i el desplegament** d'aquests objectius generals, **en l'àmbit operatiu**, els agrupem en els tres **blocs de processos** que ordenen les diverses activitats que exerceix la IGS, en compliment de la seua missió, i que queden detallats en el **mapa de processos** que inserim a continuació.

Els processos estratègics, vinculats amb la política i l'estratègia de l'organització i orientats a aconseguir la seua visió, comprenen i agrupen, en subprocessos, el desenvolupament de les estratègies d'aliança i col·laboració, transparència i rendició de comptes, la mateixa planificació de la IGS, el desenvolupament i manteniment del seu propi sistema de gestió i diverses actuacions que s'han d'efectuar en l'àmbit normatiu. Els processos operatius, directament relacionats amb l'activitat essencial de la IGS i dirigits a complir la seua missió, comprenen el desenvolupament del projecte del sistema d'alertes preventives (SALER), les actuacions d'inspecció i control (ordinàries i extraordinàries), la tramitació de denúncies i de les queixes de segona instància, el seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors, les accions de suport a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics, la pràctica d'anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència i la instrucció de procediments sancionadors en matèria de bon govern. Finalment, els processos de suport, dirigits a facilitar el bon desenvolupament dels processos anteriors, inclouen els subprocessos d'atenció al personal de la IGS i la seua formació, els de tramitació i gestió administrativa i l'organització, celebració i/o participació en jornades i esdeveniments relacionats amb matèries d'interès per a la mateixa IGS.

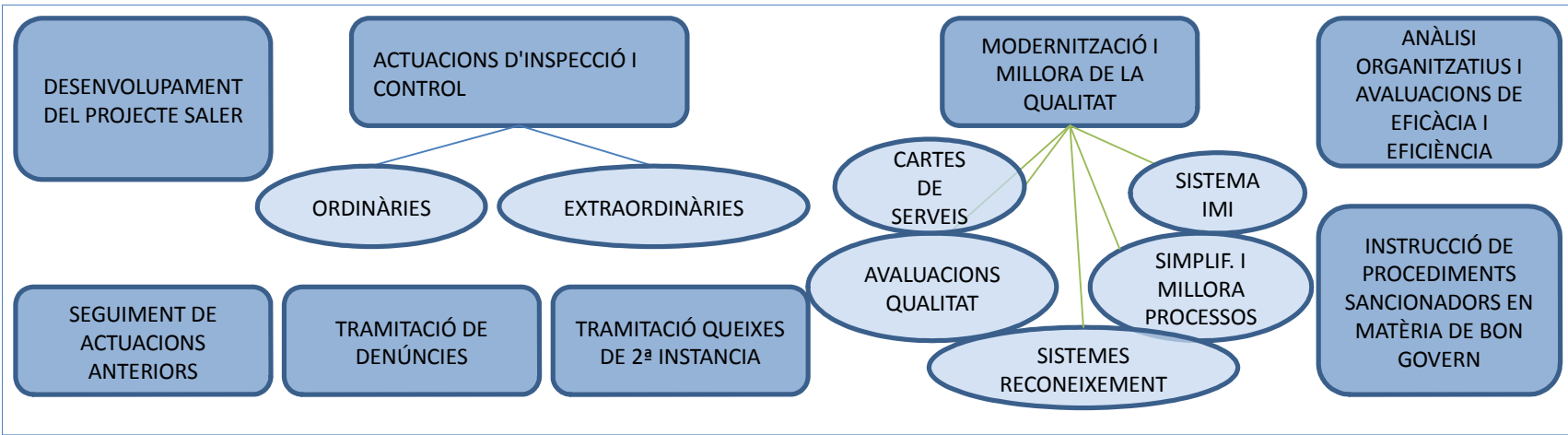
En l'**annex** que acompanya aquest pla es presenten, de manera ordenada i en format de "fitxes", totes les **accions i/o projectes concrets que**, en l'àmbit operatiu, **integren i desenvolupen les anteriors grans línies d'actuació del pla**, i es detallen, per a cada una d'aquestes, els objectius i indicadors, les activitats concretes que s'han de fer, els terminis d'execució previstos i, si cal, el cost econòmic que comporten.



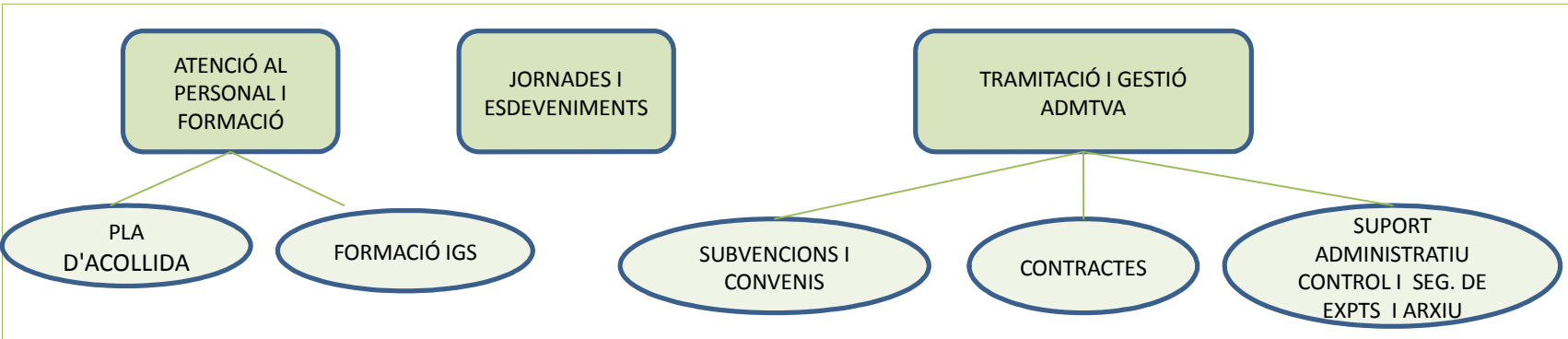
**E  
S  
T  
R  
A  
T  
È  
G  
I  
C  
S**



**O  
P  
E  
R  
A  
T  
I  
U  
S**



**D  
E  
S  
U  
P  
O  
R  
T**



**V****ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS ESTRATÈGICS****1. PLANIFICACIÓ DE LA IGS I DEFINICIÓ FUNCIONAL DEL SEU SISTEMA DE GESTIÓ**

1.1. Elaboració i actualització dels plans d'actuació de la IGS

1.2. Definició funcional del sistema de gestió de la IGS

**2. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES**

2.1. Elaboració i publicació de l'informe anual de resultats d'execució del Pla de la IGS

2.2. Elaboració i publicació de fitxes resum individualitzades de les actuacions practicades

2.3. Elaboració i publicació de la Carta de serveis de la IGS

2.4. Elaboració d'informació en resposta a peticions de les Corts i òrgans superiors de la Conselleria

**3. ACTUACIONS NORMATIVES**

3.1. Avantprojecte de llei d'inspecció general de serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental

3.2. Decret del Consell de desplegament de la llei d'inspecció general de serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental

3.3. Ordre reguladora dels processos de certificació i qualitat

3.4. Ordre de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual es convoquen per a l'any 2018 ajudes destinades a entitats socials per a realitzar activitats de coneixement i propostes metodològiques per a l'anàlisi dels riscos i vulnerabilitats en els processos de gestió pública en el marc d'un sistema d'alertes preventiu de la corrupció, el frau i les males pràctiques

3.5. Adaptació de les activitats de tractament de dades de caràcter personal que realitza la IGS en l'exercici de les seues competències al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016

**4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL-LABORACIÓ**

4.1. Coordinació amb les inspeccions sectorials (en els àmbits sanitari, d'educació i de serveis socials)

4.2. Col·laboració i cooperació amb altres òrgans de la Generalitat

4.3. Col·laboració i cooperació amb l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraus i la Corrupció de la Comunitat Valenciana

4.4. Col·laboració i cooperació, en l'àmbit estatal, amb els òrgans competents en matèria d'avaluació, qualitat i inspecció dels serveis i amb altres administracions públiques



## **1 PLANIFICACIÓ DE LA IGS I DEFINICIÓ FUNCIONAL DEL SEU SISTEMA DE GESTIÓ**

### **1.1 Elaboració i actualització dels plans d'actuació de la IGS**

L'elaboració d'una planificació de les activitats que ha de desenvolupar la IGS és una actuació que dona resposta al mandat contingut 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, l'article 9 d'aquest estableix que l'actuació d'inspecció general dels serveis s'ha de desenvolupar amb caràcter ordinari, a través del pla anual d'actuació, que contindrà totes les accions programades que s'han de dur a terme al llarg de l'any. El pla, després que l'aprove la Subsecretaria d'aquesta conselleria, com a òrgan directiu que posseeix aquesta competència en l'actualitat, serà comunicat a les diverses conselleries i entitats, amb l'antelació suficient per a organitzar el calendari de realització de les inspeccions. En aquest pla, tindran el caràcter d'extraordinàries totes aquelles altres actuacions no previstes en el pla anual com a actuacions ordinàries que siguen ordenades per la subsecretaria esmentada, les quals es comunicaran igualment als òrgans destinataris d'aquestes actuacions.

El pla anual per a l'any que ve es formula i integra totes les seues accions igual que ja va ocórrer amb la planificació realitzada per als exercicis 2016 i 2017, dins d'un pla biennal que comprendrà el període 2018-2019, periodicitat que s'ha decidit mantindre després de valorar els avantatges i la major flexibilitat que proporciona aquest horitzó temporal de programació.

En el primer trimestre de 2018, complint la previsió ja inclosa en el pla biennal anterior, es preveu elaborar i publicar el corresponent informe global d'avaluació d'aquest pla, executat durant 2016 i 2017. De la mateixa manera, i en desplegament d'aquest nou pla per al 2018-2019, es preveu la realització d'un control periòdic de la seua execució que comportarà l'elaboració dels informes d'avaluació anual corresponents i, en tot cas i si és procedent, després del primer any d'execució, d'una actualització que es farà efectiva el 2019. Aquestes actuacions de control, seguiment i avaluació s'incorporen en l'apartat 2 de transparència i rendició de comptes d'aquest pla (punt 2.1).

Respecte a l'àmbit d'actuació del pla i d'acord amb la norma abans esmentada, s'estén (art. 2) al conjunt de l'Administració de la Generalitat, entesa en els termes establits en 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. No obstant això, l'exercici d'aquesta competència és independent d'aquelles altres competències atribuïdes, legalment i reglamentàriament, a diversos òrgans d'inspecció o control dels serveis que pertanyen a diversos àmbits departamentals o sectorials, i, en especial, sense perjudici del control intern sobre la gestió economicofinancera que correspon a la Intervenció General de la Generalitat.

### **1.2 Definició funcional del sistema de gestió de la IGS**

El desenvolupament de les tecnologies de la informació i comunicació ha afectat profundament la forma i el contingut de les relacions de l'Administració amb la ciutadania i les empreses. La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, suposen un fort impuls a la digitalització de





les administracions públiques espanyoles i estableixen diverses obligacions entorn de l'administració electrònica que propicien una major eficàcia, innovació i modernització.

Les noves obligacions, introduïdes per aquestes lleis, obliguen que l'actuació administrativa es realitze disposant de les eines i recursos necessaris que asseguren la relació electrònica amb les persones físiques, que es tramiten i arxiven electrònicament els expedients promovent un funcionament electrònic intern i una manera de treball que garantisca l'adequada coordinació i interoperabilitat amb altres administracions.

És per això que la IGS ha de comptar amb un sistema de gestió d'expedients adequat que permeta incorporar totes les funcionalitats que ens exigeix l'administració electrònica en aquelles matèries que li competeixen. Dissenyar aquest sistema de gestió implica la revisió i, si cal, simplificació administrativa dels processos que realitza la IGS, per a adaptar-los a la gestió d'expedients i documents administratius electrònics.

## 2 TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES

L'any 2016 la IGS va posar en marxa diverses iniciatives destinades a oferir a la ciutadania informació concreta sobre les actuacions que desenvolupa dins del seu marc competencial. La informació que es difon a través del portal de transparència GVA Oberta permet conèixer amb un cert grau de detall, d'una banda, la programació de l'activitat de la IGS la difusió de la qual es du a terme per mitjà de la publicació d'aquest pla i, d'altra banda, ofereix l'oportunitat de conèixer i avaluar les actuacions realitzades. En aquest segon àmbit s'emmarca l'activitat de rendició de comptes que, de manera transparent, es realitza des de la IGS per les vies següents:

### 2.1 Elaboració i publicació de l'informe anual de resultats d'execució del Pla de la IGS

La realització i publicació posterior d'un informe d'avaluació dels resultats de l'execució del Pla de la IGS, es justifica i dona resposta al mandat recollit 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 relació amb la previsió continguda en l'article 9.3.2.1 de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, que expressament ordena publicar anualment el Pla de la IGS i els seus informes de seguiment.

Es persegueix així, en primer lloc, avaluar el grau de compliment dels objectius establits en el pla i, d'altra banda, a través de la publicitat de l'informe, es pretén oferir a la ciutadania la informació esmentada acompanyada de la justificació sobre les possibles desviacions o canvis fets en la planificació de l'activitat de la IGS. Tot això a fi de promoure en la nostra administració la transparència informativa necessària en l'exercici de l'activitat pública, i la rendició de comptes que exigeix i demana la ciutadania.



## **2.2 Elaboració i publicació de fitxes resum individualitzades de les actuacions practicades**

Continuant amb l'actuació iniciada el 2016, es manté el compromís de publicar a través de la pàgina web de la Conselleria i del portal GVA Oberta, informació periòdica del resultat de les actuacions desenvolupades per la IGS, amb les úniques limitacions derivades, d'una banda, del compliment de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i, d'una altra, de la mateixa naturalesa "d'actuacions prèvies" que correspon a les investigacions realitzades, d'acord amb el que disposa 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 (DOCV 7271 de 12.05.2014).

La decisió no obeeix al compliment d'un deure normativament establert sinó a l'interès per publicitar i difondre amb un grau de detall més elevat, informació de l'activitat exercida per la IGS, duent a terme un exercici actiu de transparència i rendició de comptes davant de la ciutadania que hui, més que mai i com a subjecte de l'acció pública, demana informació i participació de les seues administracions.

Es persegueix amb això oferir informació més concreta sobre les actuacions de la IGS derivades del seu pla d'actuació a fi de donar a conèixer quin tipus d'assumptes concrets s'estan tractant i quin és el treball realitzat per la Inspecció relacionat amb aquests. Per a això s'ha elaborat un model normalitzat de fitxa en la qual es recull, de forma sintètica, la informació que es considera rellevant: l'origen de l'actuació, el seu objecte i naturalesa, els resultats obtinguts en els quals es destaquen les principals conclusions i recomanacions de millora o correcció, si cal, de les deficiències o irregularitats en el funcionament dels serveis públics detectades per aquest òrgan de control. Tot això tenint en compte la necessària confidencialitat exigida en aquest tipus d'actuacions. En les actuacions relacionades amb denúncies per possible assetjament laboral s'aplica un règim de confidencialitat absolut, per la qual cosa únicament es publicita l'obertura i la resolució de l'actuació corresponent, sense especificar més dades.

La decisió que la seua publicitat es faça a través d'internet, per mitjà de la web de la Conselleria i del portal GVA Oberta comporta que l'àmbit de difusió de la informació aplegue a qualsevol persona física o jurídica, institució o organisme que pugui estar interessada a consultar-la. S'estableix un compromís de publicar les fitxes en el termini d'un mes des que haja finalitzat cada actuació realitzada per part de la IGS.

## **2.3 Elaboració i publicació de la Carta de Serveis de la IGS**

Amb la finalitat de potenciar la visibilitat de la IGS i, sobretot, com a demostració d'alguns dels valors que inspiren el comportament d'aquesta unitat, entre altres, els que fan referència a la vocació de servei a la ciutadania, l'aposta per la transparència i la rendició de comptes, i la responsabilitat, objectivitat, rigor, diligència i celeritat en el nostre treball, s'inclou en aquest pla, com a acció específica, l'elaboració i publicació d'una carta de serveis de la IGS.



Es pretén amb això explicitar i fer públics una sèrie de compromisos de qualitat que la IGS es compromet a complir relacionats amb alguns dels serveis que presta i que tenen un contacte més directe amb la ciutadania.

Relacionat amb el projecte “Sistema de gestió de cartes de serveis de la Generalitat”, recollit en el punt 10.2 d’aquest pla, la carta de serveis de la IGS s’incorporarà a l’esmentat sistema de gestió corporatiu i hi gravarà i actualitzarà periòdicament els seus compromisos i indicadors de resultats dirigits a complir els valors objectius que es compromet a aconseguir, mantindre i millorar.

## **2.4 Elaboració d’informació en resposta a peticions de les Corts i òrgans superiors de la Conselleria**

La IGS té i ofereix, com a un valor i principi essencial en l’exercici de les seues funcions, el de mostrar una clara vocació de servei a la ciutadania i a la mateixa Administració autonòmica, apostant per la transparència i la rendició de comptes.

En desplegament d’aquest principi i en aquest punt es recullen totes aquelles accions –elaboració d’informes majoritàriament– derivades d’atendre i resoldre, en termini, les peticions d’informació que puguen rebre’s de les Corts. També les que se sol·liciten des d’altres òrgans de la mateixa Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació i, en particular, del gabinet del conseller, de la mateixa subsecretaria a què la IGS s’adscriu o de la seua secretaria general administrativa.

## **3 ACTUACIONS NORMATIVES**

L’especialitat de les competències atribuïdes a la IGS comporta que, habitualment i com a actuació pròpia, haja d’abordar la realització de tasques normatives dirigides a l’elaboració i tramitació de projectes de llei, decrets, ordres, etc., directament relacionades amb les seues competències i funcions, tant de les que concerneixen a la seua missió essencial de control i inspecció en l’àmbit de l’Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental 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 prevista 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 la Generalitat.

Els projectes normatius previstos per a aquest pla són els que s’exposen a continuació:

### **3.1 Avantprojecte de llei d’inspecció general de serveis i del sistema d’alertes per a la prevenció de males pràctiques en l’Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental**

En el marc del Pla de la IGS 2016-2017, s’ha elaborat aquest avantprojecte de llei, la finalitat del qual és doble: d’una banda, crear el sistema preventiu d’alertes dirigit a detectar irregularitats i males



pràctiques administratives i regular les condicions per a la posada en marxa d'una eina d'anàlisi de dades, que, des d'un enfocament preventiu, permeta identificar les actuacions administratives que poden ser susceptibles de presentar irregularitats o simples males pràctiques. D'altra banda, estableix la competència, funcions i principis d'actuació de la IGS. El sistema s'adscriu a la IGS, per la qual cosa la futura llei regularà també les atribucions del seu personal, incloent-hi, entre altres aspectes, la condició d'autoritat pública en l'exercici de les seues funcions.

La redacció de l'avantprojecte es va ultimar el 2017 i la seua tramitació es troba molt avançada, i està pendent del tràmit parlamentari corresponent.

Al 2018 està previst ultimar la tramitació de l'avantprojecte a través de la Subsecretaria.

### **3.2 Decret del Consell de desplegament de la llei d'inspecció general de serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental**

La posada en marxa del sistema d'alertes, així com la regulació de les funcions i atribucions de la IGS per mitjà d'una norma amb rang de llei exigeixen un desenvolupament reglamentari el contingut del qual ve marcat per les mateixes remissions que realitza la llei a un desenvolupament ulterior.

En concret, entre altres aspectes, és necessari regular els mecanismes necessaris per a protegir la intimitat i la privacitat de les persones que presenten denúncies, la protecció d'aquelles persones que intervinguen en la comprovació dels fets investigats, el contingut mínim dels informes de resultats, tramitació, classificació i terminis; alguns aspectes del règim sancionador, així com la composició i el règim de funcionament de la comissió interdepartamental que crea la llei.

En definitiva, i aquesta és la seua finalitat, es tracta de configurar el marc normatiu necessari per a possibilitar que la llei desplegue tots els seus efectes tan ràpidament com siga possible i amb ple sotmetiment al principi de seguretat jurídica.

L'elaboració i la tramitació del projecte de decret estan supeditades a l'aprovació de la llei en el desplegament de la qual s'ha de dictar, per la qual cosa s'estima que l'elaboració i la tramitació del projecte o projectes reglamentaris s'iniciarà en el segon semestre de l'exercici 2018.

### **3.3 Ordre reguladora dels processos de certificació i qualitat**

Reconèixer i acreditar que la gestió d'una unitat administrativa s'ajusta a uns requisits de qualitat concrets és un instrument de motivació i, al mateix temps, posa de manifest que s'ha aconseguit un nivell d'excel·lència en la gestió que la distingeix de la resta i per això se li fa un reconeixement 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 Decret 41/2016, de 15 d'abril, 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



seu sector públic instrumental, que va ser tramitat per la IGS com una de les actuacions normatives previstes en el Pla 2016-2017, va fer una revisió de la normativa en matèria de millora de la qualitat dels serveis públics prestats per l'Administració de la Generalitat i el sector públic instrumental que en depen. En el capítol IV referit al sistema de reconeixement, es preveuen dos aspectes fonamentals per a la implantació de sistemes de gestió de qualitat. D'una banda, 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'una altra, 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 de les persones que han participat de manera rellevant en els processos de millora de la qualitat dels serveis prestats a la ciutadania. L'article 24 del decret remet a un desenvolupament reglamentari posterior la concreció del procediment que s'ha de seguir per a obtindre la certificació referida.

La finalitat que es persegueix amb aquesta actuació és desenvolupar reglamentàriament el decret anterior mitjançant l'elaboració i la tramitació d'una disposició normativa amb rang d'ordre que permeti al conjunt de la Generalitat, inclòs el seu sector públic instrumental, disposar d'un marc jurídic per a 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, així com la regulació de premis a la qualitat. No obstant això, ha de fer-se constar que en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, està previst que en els àmbits de sanitat, educació i serveis socials es pugui disposar de la seua mateixa regulació.

El desenvolupament d'aquesta norma, previst ja en el Pla de la IGS 2016-2017, va ser ajornat a causa de la conveniència d'analitzar el funcionament i la resposta de l'organització respecte al sistema d'autoavaluacions posat en marxa des de la IGS, del qual únicament es va poder dur a terme un projecte pilot en una unitat administrativa. El seu abordatge en aquest pla per al 2018-2019 vindrà també condicionat pel grau d'avanç que experimente la pràctica d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat en la Generalitat, atès que disposar d'una metodologia validada d'avaluació és requisit indispensable per a emprendre l'aplicació pràctica d'aquests sistemes de reconeixement.

### **3.4 Ordre de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual es convoquen per a l'any 2018 ajudes destinades a entitats socials per a realitzar activitats de coneixement i propostes metodològiques per a l'anàlisi dels riscos i vulnerabilitats en els processos de gestió pública en el marc d'un sistema d'alertes preventiu de la corrupció, el frau i les males pràctiques**

L'any 2018, com a continuació de les ajudes concedides el 2017 (Ordre 4/2017, de 12 de juny, de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació), es tramitarà i aprovarà l'ordre de bases i convocatòria d'ajudes destinades a entitats socials per a realitzar activitats de coneixement i propostes metodològiques per a l'anàlisi dels riscos i vulnerabilitats en els processos de gestió pública en el marc d'un sistema d'alertes preventiu de la corrupció, el frau i les males pràctiques.

Les ajudes estan dirigides a entitats sense ànim de lucre, preferiblement aquelles que entre els seus fins persegueixen la transparència i la lluita contra la corrupció per qualsevol mitjà, i l'objecte de les



quals desenvolupe activitats en matèria de bones pràctiques, mesures anticorrupció i antifrau i altres assimilables.

A fi de mantindre la col·laboració objecte d'aquestes ajudes i per a ultimar la finalització i posada en marxa del sistema d'alertes, s'ha realitzat una consignació pressupostària per a l'any 2018 amb càrrec al capítol IV, línia de subvenció S831000 del programa 22.01.01.121.10, d'atenció al ciutadà, qualitat i inspecció de serveis, del pressupost de la Generalitat.

### **3.5 Adaptació de les activitats de tractament de dades de caràcter personal que realitza la Inspecció General de Serveis en l'exercici de les seues competències al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016**

La posada en marxa del sistema d'alertes que és objecte de regulació mitjançant l'Avantprojecte de llei d'inspecció general de serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, al qual es fa referència en el primer punt d'aquest apartat 3, comporta la realització d'activitats de tractament de dades de caràcter personal. De la mateixa manera, l'activitat ordinària de la IGS, per la seua mateixa naturalesa, comporta el tractament de dades de caràcter personal associades a les diverses actuacions.

Aquest tractament de dades exigeix, entre altres requeriments, la creació d'un registre de les activitats de tractament, de conformitat amb el que preveu l'article 30 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) que, en breu, es trobarà plenament vigent.

La tasca que ha de desenvolupar la IGS se centrarà en l'estudi de les seues bases de dades i els requeriments que siguen aplicables, a fi de determinar les mesures que s'han d'aplicar per a garantir un nivell de seguretat adequat.

## **4 RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ**

L'exercici de la funció inspectora per part de la IGS té, com el seu nom indica, una vocació de caràcter generalista o horitzontal, en el sentit que pot afectar o cobrir un ampli espectre de procediments i generar relacions amb una gran diversitat d'òrgans administratius, tots amb una sèrie d'assignacions competencials concretes i específiques derivades de les diverses matèries i sectors d'intervenció pública que es troben previstos en l'ordenament jurídic.

Aquesta dispersió material de les possibilitats de control, així com l'existència d'altres òrgans amb atribucions competencials concurrents i interrelacionades genera una necessitat especial de reflexionar de manera expressa sobre les diverses relacions que cal establir, tant des d'un punt de vista intern com des d'una perspectiva externa a la mateixa organització, atenent per a fer-ho al respecte de les competències pròpies d'altres òrgans, així com a la necessitat d'aplicar els principis generals d'eficàcia en el compliment dels objectius fixats, d'eficiència en l'assignació i utilització dels recursos



públics, així com al principi de cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

Així mateix, la necessitat de disposar d'un nivell d'especialització alt per a l'exercici pràctic de les funcions generals de control intern, comporta també la necessitat de poder conèixer i aprofundir en el coneixement de les diverses experiències comparades que puguen permetre obtindre una millora constant dels mateixos processos i de la metodologia de treball de la IGS.

A més de les relacions preferents que es mantenen amb altres òrgans de control, tant interns (Intervenció General i inspeccions de caràcter sectorial) com externs (Agència Antifrau, Sindicatura de Comptes, Síndic de Greuges), es plantegen contactes i relacions específiques de col·laboració amb altres òrgans de la Generalitat, entre les quals es destaquen les mantingudes amb totes les subsecretaries, amb els òrgans competents en matèria de funció pública, l'Institut Valencià d'Administració Pública, l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT), la Direcció General de Tecnologies de la Informació i de les Comunicacions, l'Oficina de conflicte d'Interessos i el Consell de Transparència i també amb òrgans semblants amb competències d'inspecció, avaluació i qualitat, tant de l'Administració general de l'Estat com d'altres comunitats autònomes.

Per tant, dins d'aquest apartat es contenen les previsions bàsiques respecte a la concreció de les diverses relacions d'aliança i col·laboració que s'han de tindre en consideració en el període de programació:

#### **4.1 Coordinació amb les inspeccions sectorials (en els àmbits sanitari, d'educació i de serveis socials)**

El ja esmentat 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 IGS (article 4.8) la coordinació amb les diverses unitats administratives que exerceixen una funció inspectora en determinats sectors, com són el sanitari, l'educatiu i el de serveis socials. El contingut i l'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.

El desenvolupament d'aquesta tasca de coordinació, realitzada a través d'una comissió coordinadora, prevista en l'article 8 de l'esmentat decret, té o persegueix dues finalitats:

- Obtindre dels respectius òrgans o unitats de control i inspecció departamentals, a través de les corresponents reunions 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 cal, per a proposar la inclusió d'actuacions específiques que es consideren d'interés, 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 d'aquests plans d'inspecció i informació relativa a totes les actuacions que es consideren d'interés per al millor exercici de la funció de control d'inspecció general dels serveis en el conjunt de l'Administració de la Generalitat.



- Fomentar entre tots els òrgans i unitats de control i inspecció l'intercanvi mutu de coneixement i 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'adapten a l'evolució i modernització permanent de l'Administració pública.

En l'exercici concret de la coordinació intervindran, per part de la Inspecció de Serveis, les persones ja designades com a vocals membres de la comissió, que inclouen tres inspectors de serveis (un per cada sector), i això sense descartar una participació més elevada o distinta en funció de les tasques conjuntes que es puguen determinar al si d'aquesta.

## 4.2 Col·laboració i cooperació amb altres òrgans de la Generalitat

Des d'un punt de vista intern, la mateixa tasca i comesa d'inspecció general dels serveis exigeix mantindre contactes freqüents i una col·laboració permanent amb aquells òrgans que mantenen competències pròpies d'inspecció i control, en particular, amb les **subsecretaries de totes les conselleries**, en tant que són òrgans competents en la inspecció i el control dels seus respectius departaments i que assumeixen competències, també i de manera 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 Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics (COSMIQ), comissió que dóna suport a la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC), de la qual depén.

D'una altra banda, el marcat caràcter horitzontal de les actuacions que desenvolupa la IGS, fan que, així mateix, siga necessari mantindre contactes i col·laboracions especials amb òrgans d'aquells departaments que tenen, també, aquest caràcter horitzontal, en concret amb la **Direcció General de Funció Pública** de la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques i amb la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic a través de la **Intervenció General de la Generalitat** per a articular i/o coordinar possibles actuacions en l'àmbit de la gestió econòmica amb l'òrgan que té la competència exclusiva de control intern sobre la gestió economicofinancera de la Generalitat i amb la **Direcció General de Tecnologies de la Informació i de les Comunicacions**, òrgan aquest últim fonamental per al desenvolupament d'aplicacions informàtiques noves que resulten bàsiques per a alguns dels processos clau de la IGS i per al manteniment i el suport de les aplicacions corporatives que gestiona, raons que exigeixen mantindre relacions d'aliança i col·laboració permanents.

També, i en l'àmbit competencial de la nostra mateixa conselleria, amb l'**Oficina de Control de conflicte d'Interessos** i amb l'**Oficina de Suport al Consell de Transparència i Accés a la Informació Pública i el Bon Govern** (oficina creada a través de la Llei 8/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, d'incompatibilitats i conflictes d'interessos de persones amb càrrecs públics no electes), amb aquesta última perquè, quan en el curs de les actuacions d'investigació efectuades per la IGS es detecten situacions que afecten les competències de l'esmentada oficina, se li remeten les dades conegudes per a facilitar-li que exercisca les seues competències.





Altres òrgans amb els quals es mantenen i es mantindran contactes periòdics en respecte a l'exercici de les seues competències són l'**Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP)** i altres centres de formació que puguen sol·licitar la nostra col·laboració per a impartir cursos de formació, i l'**Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT)**, amb el qual mantenim relacions permanents derivades de l'aplicació dels protocols d'assetjament laboral.

Finalment, derivat de l'exercici de les mateixes competències de la IGS, pot resultar igualment necessari mantindre i establir contactes amb altres òrgans externs de la Generalitat, dependents de les Corts, com són la **Sindicatura de Comptes**, el **Síndic de Greuges** i l'acabada de crear Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraude i la Corrupció de la Comunitat Valenciana, amb la qual s'haurà d'establir una relació preferent, tal com es justifica a continuació.

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

#### **4.3 Col·laboració i cooperació amb l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraude i la Corrupció de la Comunitat Valenciana**

Mitjançant Llei 11/2016, de 28 de novembre, es crea l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraude i la Corrupció de la Comunitat Valenciana. És en l'article 4, lletra *h*, on s'estableix, entre les seues finalitats i funcions, les de col·laborar amb els òrgans i els organismes de control intern i extern de l'actuació administrativa en l'establiment de criteris previs, clars i estables de control de l'acció pública. D'altra banda, en l'article 5, es menciona que "s'entén en tot cas que les funcions de l'agència ho són, sense perjudici de les que exerceixen, d'acord amb la normativa reguladora específica, la Sindicatura de Comptes, el Síndic de Greuges, el Consell de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern, la Intervenció General de la Generalitat, la Inspecció General de Serveis, els òrgans competents en matèria d'incompatibilitats i conflictes d'interessos i els òrgans de control, supervisió i protectorat de les entitats incloses en l'àmbit d'actuació corresponent, i que actua en tot cas en col·laboració amb aquestes institucions i òrgans. L'agència aportarà tota la informació que dispose i proporcionarà el suport necessari a la institució o òrgan que duga a terme la investigació o fiscalització corresponent".

En compliment de les seues tasques l'agència podrà proporcionar la col·laboració, l'assistència i l'intercanvi d'informació amb altres institucions, òrgans o entitats públiques per mitjà de plans i programes conjunts, convenis i protocols de col·laboració funcional, en el marc de la normativa aplicable.

Per tant, dins del període comprés en aquest pla i més enllà de les derivacions d'assumptes concrets que la IGS, en exercici de la seua funció, pugua realitzar a l'Agència, es prestarà un interès especial en l'establiment d'un marc de col·laboració específic amb aquesta entitat.



#### **4.4 Col·laboració i cooperació, en l'àmbit estatal, amb els òrgans competents en matèria d'avaluació, qualitat i inspecció dels serveis i amb altres administracions públiques**

De conformitat amb el que disposa la disposició addicional novena del Reial decret 769/2017, de 28 de juliol, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri d'Hisenda i Funció Pública i es modifica el Reial Decret 424/2016, d'11 de novembre, pel qual s'estableix l'estructura orgànica bàsica dels departaments ministerials, l'Agència Estatal d'Avaluació de les Polítiques Públiques i de la Qualitat dels Serveis (AEVAL) ha sigut dissolta, raó per la qual ha deixat d'existir la Xarxa Interadministrativa de Qualitat dels Serveis Públics, fòrum de cooperació interadministrativa en matèria d'avaluació i qualitat dels serveis que, coordinat per aquesta agència, ha funcionat en els últims anys i en la qual s'integraven 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). A través d'aquesta xarxa i dels seus grups de millora, hem col·laborat en els últims anys amb totes aquestes administracions, i hem coordinat i/o participat en molts dels seus grups de treball.

D'acord amb la norma esmentada anteriorment, les funcions desenvolupades per AEVAL han passat a integrar-se en la Secretaria d'Estat de Funció Pública, a través d'un institut per a l'avaluació de polítiques públiques, i en la Direcció General de Governança Pública que assumeix, entre altres, el desenvolupament i el seguiment dels programes de qualitat basats en la cerca de l'excel·lència i el foment de la innovació i, en particular, la gestió i l'impuls dels programes de qualitat previstos en el Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'AGE. Tanmateix, aquesta direcció general assumeix l'exercici de les funcions en matèria d'inspecció i millora dels serveis de l'AGE i dels organismes públics vinculats o que en depenen.

Amb aquests òrgans, i d'acord amb les directrius de coordinació que s'impulsen, s'establirà l'oportuna cooperació i col·laboració en la forma en què es determine, tant amb l'AGE com amb la resta d'AP.

No obstant això, en l'última reunió de la xarxa interadministrativa, que va tindre lloc el 10 de novembre del 2016, es va acordar encomanar al Comitè d'Avaluació de Polítiques Públiques, creat per acord de l'esmentada xarxa i del qual forma part la Inspecció de Serveis, l'elaboració d'una guia harmonitzada per al disseny i realització d'avaluacions de polítiques públiques. El primer treball de redacció d'esborranys ha finalitzat el desembre del 2017, per la qual cosa i a fi d'aprofitar el treball fet, s'ha acordat continuar amb la revisió i publicació de la guia, que es durà a terme durant 2018.



## **VI ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS OPERATIUS**

### **5. PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES. PROJECTE SALER**

5.1. Identificació de riscos

5.2. Desenvolupament del sistema d'informació

5.3. Estratègia de desplegament i implantació del sistema d'alertes

### **6. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL (ORDINÀRIES I EXTRAORDINÀRIES)**

6.1. Comprovar el compliment de l'obligació d'avaluar i publicar periòdicament el grau d'execució dels plans i els programes

6.2. Subvencions en concurrència competitiva

6.3. Contractació en l'àmbit del sector públic instrumental

6.4. Estudi i anàlisi de la gestió del patrimoni immobiliari de la Generalitat

6.5. Anàlisi de riscos d'aparició d'irregularitats o males pràctiques en els procediments de selecció de personal en l'àmbit de la funció pública valenciana

6.6. Anàlisi dels procediments de concessió, seguiment i control d'autoritzacions de compatibilitat per a l'exercici d'activitats privades en l'àmbit de la funció pública

6.7. Compliment del deure de resposta a qualsevol sol·licitud

6.8. Compliment d'obligacions en matèria d'administració electrònica

6.9. Revisió de l'exercici de potestats discrecionals en l'aplicació dels procediments administratius iniciats a instància de part

6.10. Avaluació dels controls existents en la Generalitat en relació a la veracitat de les dades aportades a través de les declaracions responsables i comunicacions prèvies

6.11. Avaluació del grau d'implantació de les auditories internes en les entitats del sector públic instrumental de la Generalitat

6.12. Actuacions extraordinàries

### **7. SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'ANYS ANTERIORS**

7.1. Avaluació del grau de compliment de les conclusions i recomanacions derivades d'informes anteriors de la IGS (derivats de denúncies o actuacions ordinàries de control i inspecció)

### **8. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE DENÚNCIES (INCLOSES LES D'ASSETJAMENT LABORAL)**

8.1. Tramitació i resolució de denúncies

### **9. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE QUEIXES DE SEGONA INSTÀNCIA**

9.1. Tramitació i resolució de queixes de segona instància



## **VI ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS OPERATIUS**

### **10. ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES DE MODERNITZACIÓ I MILLORA DE LA QUALITAT**

**10.1. Autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis**

**10.2. Sistemes de gestió de cartes de serveis**

**10.3. Sistema d'informació del mercat interior europeu (IMI)**

**10.4. Simplificació i millora de processos**

**10.5. Sistemes de reconeixement**

### **11. ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA**

**11.1 Diagnòstics organitzatius**

### **12. INSTRUCCIÓ DE PROCEDIMENTS SANCIONADORS EN MATÈRIA DE BON GOVERN**

**12.1 Instrucció de procediments disciplinaris**



5

## PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES. PROJECTE SALER

Entre els principis d'actuació i objectius generals del Pla de la Inspecció està la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives, i s'aposta per detectar-los precoçment per a evitar possibles casos de corrupció, mitjançant el desenvolupament d'eines efectives que permeten detectar riscos a partir de l'anàlisi d'informació administrativa.

Per a fer-ho, ja durant el pla anterior de la IGS (2016-2017), es va començar a dissenyar el sistema d'alertes ràpides, l'objectiu del qual és la incorporació de mecanismes preventius que permeten la identificació d'aquestes irregularitats i males pràctiques a partir de la informació produïda pels sistemes d'informació que s'utilitzen en la gestió dels diversos procediments administratius.

El procés de prevenció no se cenyeix al desenvolupament d'una aplicació informàtica, sinó que també té en compte altres aspectes com la innovació, la participació de la societat civil i la col·laboració amb altres entitats i organismes la finalitat dels quals siga la lluita contra el frau i la corrupció per a incorporar la quantitat més gran possible de coneixement sobre riscos, tecnologies aplicables i definició d'indicadors d'alerta.

Per a la consecució d'aquests objectius es defineixen tres subprocessos. El primer, relacionat amb la definició de riscos, el segon, vinculat al desenvolupament del mateix sistema d'informació, i el tercer, amb caràcter complementari, relacionat amb altres aspectes del sistema d'alertes, com són l'extensió del sistema i la creació de xarxes de col·laboració.

### 5.1 Identificació de riscos

És un factor de risc qualsevol fet o circumstància present en el context jurídic, material, humà o organitzatiu de la tramitació d'un procediment administratiu, que augmente les probabilitats d'aparició de males pràctiques o irregularitats durant la seua tramitació.

El procés de prevenció d'irregularitats i males pràctiques es basa en la definició dels riscos sobre els quals s'hauran de fer accions de control per a identificar aquelles actuacions administratives susceptibles de ser investigades. Aquesta definició s'elabora a partir de l'experiència i el coneixement de pràctiques que vulneren les normatives dels diversos àmbits de gestió (contractació, subvencions, personal, incompatibilitats, autoritzacions...), o de l'anàlisi dels casos de frau coneguts. A partir d'aquesta informació es poden establir mecanismes de control, ja siguin automatitzables o no ho siguin.

D'altra banda, en la futura llei de la Generalitat, d'inspecció general de serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, s'introdueix la figura del "Mapa d'avaluació de riscos", i es crea la "Comissió Interdepartamental per a la Prevenció d'Irregularitats i Males Pràctiques". El mapa d'avaluació de riscos, aprovat per l'esmentada comissió, serà una eina que permetrà la incorporació de factors de riscos nous, alguns dels quals tindran el seu reflex en el sistema informàtic d'alertes i altres formaran



part dels “plans individuals d’autoavaluació de riscos”, com a mesures preventives que cal desenvolupar per a minimitzar el risc que hi ha, en relació a cada òrgan i procediment específic.

Els factors de risc identificats s’utilitzaran per a la definició de les “preguntes” que s’han de fer al sistema informàtic, i que hauran de ser transformades en algorismes per a incorporar-les al sistema d’alertes automatitzades.

## 5.2 Desenvolupament del sistema d’informació

La finalitat perseguida és el desenvolupament i la implantació d’un mecanisme de detecció d’irregularitats o males pràctiques a partir d’indicadors d’alerta que s’obtiniran per mitjà d’eines d’anàlisi de dades aplicades sobre la informació existent en els sistemes i les bases de dades de gestió dels procediments administratius de la Generalitat, així com d’altres fonts externes.

L’àmbit d’actuació comprén tota l’administració del Consell i les entitats del sector públic instrumental i en el seu desenvolupament es preveuen tres aspectes diferenciats:

### DADES:

- Revisió de sistemes d’informació existents relacionats amb les àrees de risc.
- Identificació de fonts de dades a partir de les quals es carregarà informació en la base de dades del sistema d’alertes, per a analitzar-la. Aquestes fonts de dades seran tant les aplicacions de gestió de la Generalitat com altres fonts externes que es consideren d’interès per al sistema.
- Disseny dels mecanismes d’obtenció i càrrega de les dades identificades.

### ALGORITMES:

- A partir de les “preguntes” definides com a conseqüència dels factors de risc identificats en cada una de les àrees o subsistemes, es confeccionaran els “algorismes” per mitjà dels quals s’efectuarà la interrogació a les bases de dades del sistema d’alertes.

### TECNOLOGIA:

- Definició dels requeriments funcionals del sistema.
- Determinació de l’arquitectura i les eines de desenvolupament del sistema.
- Desenvolupament del sistema d’informació.
- Proves i implantació del sistema.

El sistema d’alertes comptarà amb un sistema automatitzat de detecció de possibles irregularitats i males pràctiques i es complementarà amb una eina d’anàlisi dinàmica de dades. Les alertes o els indicis que s’obtinguen a partir de la utilització del sistema es consideraran com a “entrades” per a l’inici d’actuacions inspectores, de manera semblant al que ocorre amb les denúncies.



### 5.3 Estratègia de desplegament i implantació del sistema d'alertes

Com s'ha mencionat en la introducció, el procés de prevenció no es limita al desenvolupament d'una aplicació informàtica, sinó que també té en compte altres aspectes com la innovació, la participació de la societat civil i la col·laboració amb altres entitats i organismes la finalitat dels quals siga la lluita contra el frau i la corrupció per a incorporar la major quantitat possible de coneixement sobre riscos, tecnologies aplicables, factors de risc i definició d'indicadors d'alerta.

Per això es planteja la definició d'una estratègia de desplegament i implantació del sistema d'alertes, amb un abast temporal superior al del desenvolupament del sistema informàtic (2018-2022), en el qual s'identifiquen tots aquests aspectes i s'establisca una planificació de les activitats necessàries per a complir els objectius definits, activitats que podran ser de diversa naturalesa: tecnològica, normativa, d'anàlisi d'altres projectes, creació de xarxes de col·laboració, etc.

## 6 ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL (ORDINÀRIES I EXTRAORDINÀRIES)

Aquesta competència comprén essencialment la inspecció general de totes les activitats, centres i serveis dels òrgans i entitats de la Generalitat. El seu adequat exercici inclou, entre altres, les funcions següents:

- Inspeccionar el funcionament de tots els serveis i les unitats dependents de la Generalitat a fi de comprovar que totes les seues actuacions, així com les del seu personal, es desenvolupen d'acord amb els principis constitucionals i amb ple sotmetiment a les lleis, els reglaments i la resta de disposicions aplicables.
- Investigar la possible existència d'irregularitats i infraccions de la legalitat vigent, proposant, si cal, l'adopció de les mesures necessàries per a la correcció de totes les anomalies i deficiències que es puguin detectar, així com instar a l'òrgan competent del departament afectat la incoació d'expedients disciplinaris en aquells supòsits en què puga concórrer responsabilitat per part del personal empleat públic al servei de la Generalitat.

### 6.A ACTUACIONS ORDINÀRIES

Són aquelles que deriven de les funcions anteriors i que es van a dur a terme d'ofici durant els exercicis 2018-2019 a través del pla d'actuació, per la qual cosa aquest apartat comprén el nombre més gran d'accions previstes.

La planificació de les actuacions incloses té origen en l'experiència derivada de l'avaluació del pla anterior, de les propostes sorgides del coneixement de la realitat que aporten les denúncies, així com de l'anàlisi de les actuacions realitzades per altres administracions i de les propostes de la mateixa conselleria.



Per a facilitar una major comprensió de l'abast que en aquest pla tenen les actuacions de caràcter ordinari les detallem, a continuació, agrupades per matèries:

## EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA:

### 6.1 Comprovar el compliment de l'obligació d'avaluar i publicar periòdicament el grau d'execució dels plans i els programes

L'article 9.3.2, apartat j de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, així com l'article 6.2 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, obliguen les administracions públiques a publicar els seus plans i programes, anuals i plurianuals, en els quals es fixen els objectius concrets, les activitats, els mitjans necessaris per a executar-los i el temps previst per a la seua consecució. 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.

D'altra banda, el Decret 41/2016, de 15 d'abril, 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 seu sector públic instrumental, en fer llista dels instruments de millora de la qualitat, inclou les avaluacions del compliment i resultats dels plans i els programes. Així, l'article 12 (dedicat al mesurament dels plans i programes i avaluació del seu compliment i resultats), estableix respecte d'això que totes les conselleries, així com els ens del sector públic instrumental, implantaran amb caràcter general sistemes de mesurament de la seua activitat, per mitjà de l'establiment d'indicadors, a fi d'obtenir la informació necessària per a poder conèixer en tot moment el grau de compliment dels objectius fixats en els seus plans i programes, inclosos els que corresponen al nivell de qualitat en la prestació dels serveis públics.

Així mateix, l'article esmentat disposa que la informació relativa al compliment dels objectius dels plans i els programes s'obtéindrà de la realització d'avaluacions dels seus resultats, en les quals es tractarà de conèixer fins a quin punt s'estan aconseguint els objectius establits o esperats –avaluació d'eficàcia– i, fins i tot si cal, a quin cost s'aconsegueixen en termes de temps, recursos humans i materials –avaluació d'eficiència–, tot això a fi de constatar que els resultats obtinguts són conseqüència de la intervenció pública.

Per això aquesta actuació té com a finalitat conèixer el grau de compliment d'aquesta obligació i fer les recomanacions necessàries perquè realment siga una eina de millora de la gestió i de rendició de comptes a la ciutadania. Així mateix, de manera complementària, es comprovarà si s'està complint l'obligació de publicar els plans i programes en el portal de transparència (GVA Oberta). Aquesta anàlisi s'efectuarà a través d'un mostreig entre els diversos plans i programes aprovats per les diverses conselleries i el seu sector públic instrumental.





## EN MATÈRIA DE GESTIÓ DE RECURSOS ECONÒMICS:

### 6.2 Subvencions en concurrència competitiva

Les subvencions tenen per objecte donar resposta, amb mesures de suport financer, a demandes socials i econòmiques de persones i entitats públiques o privades, per això un retard injustificat en la publicació de les convocatòries de les subvencions pot posar en risc la seua finalitat.

A més en l'actualitat disposem de diversos canals que ens informen sobre l'incompliment en l'administració de la Generalitat de l'obligació de relacionar-se telemàticament amb els subjectes que estableix l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Entre els canals més habituals que ens alerten sobre aquesta disfunció trobem: les queixes, les bústies d'informació i suggeriments i les denúncies, fins i tot de vegades, la publicació de la normativa pels mitjans oficials no permet comprovar que s'incompleix amb l'obligatorietat d'establir relacions telemàtiques amb l'administrat.

Si bé és cert que en aquests moments en la Generalitat no es disposa de totes les eines tecnològiques necessàries que permeten als gestors complir amb els requeriments que exigeix l'administració electrònica, també ho és que es disposa almenys del subsistema de gestió de subvencions (SUGUS). Aquest posa a disposició del gestor una eina corporativa, en constant evolució, que ja incorpora gran part de les solucions tecnològiques necessàries per a complir la legalitat de la Llei 39/2015, esmentada més amunt.

D'altra banda, l'article 165 de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, d'Hisenda Pública, del sector públic instrumental i de subvencions, estableix el contingut mínim de les ordres de bases de la concessió de subvencions i en l'apartat j s'indica que aquestes hauran de definir el "Mètode de comprovació de la realització de l'activitat a través del corresponent pla de control".

Aquesta activitat que s'inclou en el pla persegueix les finalitats següents:

- Analitzar els motius dels retards en la publicació de les ordres de bases i convocatòries de les diverses ajudes i subvencions.
- Comprovar l'ús de les eines tecnològiques posades a disposició dels gestors de subvencions, que permeten el compliment de l'obligació de relacionar-se telemàticament amb els subjectes que estableix l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Constatar si s'està efectuant la comprovació de la realització de l'activitat definida en els plans de control.

### 6.3 Contractació en l'àmbit del sector públic instrumental

Tal com s'estableix en l'exposició de motius de l'Avantprojecte de Llei, de la Generalitat, d'inspecció general de serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la



Generalitat i el seu sector públic instrumental (actualment en fase de tramitació), resulta factible aprofitar les possibilitats que ofereix l'anàlisi de dades per a enriquir de manera significativa el procés d'avaluació de risc, que constitueix un dels instruments bàsics de caràcter preventiu que permetran reduir els riscos d'irregularitats o males pràctiques administratives. Així, mitjançant la utilització i la interconnexió de les dades amb les quals compta l'Administració pública, resulta possible detectar possibles situacions de risc, fins i tot abans que s'acaben produint les irregularitats.

Considerant això, aquesta actuació ve justificada pel disseny d'una nova eina de sistema d'alertes amb la qual la IGS pot assumir un rol semblant al de "Compliance Officer" (o impulsor de compliment normatiu), la seua funció serà vetllar perquè l'actuació de l'Administració pública de la Generalitat i el seu sector públic instrumental dependent s'ajuste a la legislació que se li aplique.

Amb aquesta actuació es pretenen les finalitats següents:

- Verificar si la informació que generen els ens del sector públic instrumental en matèria de contractació pot ser reutilitzable en el sistema d'alertes.
- Comprovar que els mètodes de treball dels ens s'ajusten a la normativa en matèria d'administració electrònica.
- Revisar el procediment de subministrament d'informació a les bases de dades de registre de contractes de la Generalitat i la plataforma del sector públic de l'Estat.

A excepció dels organismes autònoms, aquesta actuació es dirigeix als ens del sector públic instrumental de la Generalitat, definits en l'article 2.3 de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'Hisenda Pública, del sector públic instrumental i de subvencions, per no incloure's en l'aplicació corporativa de contractació en la qual s'integraran les conselleries i organismes autònoms.

#### **6.4 Estudi i anàlisi de la gestió del patrimoni immobiliari de la Generalitat**

En el marc de la funció de control d'aquesta inspecció s'inclou l'execució d'una actuació sobre els béns patrimonials de la Generalitat constituïts pel conjunt dels béns i drets de la seua propietat a fi de comprovar la seua adequada valoració i gestió.

La inscripció registral dels béns patrimonials en l'Inventari general de béns i drets és essencial per a la seua protecció i defensa, ja que aquest és un instrument clau per a fer una gestió patrimonial correcta.

Així mateix, la justa monetització resulta clau per a contribuir a l'adequat funcionament de la vida econòmica de la Generalitat.

En conseqüència, incloem en aquest pla la investigació de la traçabilitat en els procediments d'adquisició de béns i drets, tant a títol onerosos com gratuït, i alienació d'aquests, amb el propòsit d'assegurar la inexistència d'irregularitats motivades per valoracions indegudes dels béns i investigar la inexistència de conflictes d'interessos en les operacions de compravenda o altres possibles males pràctiques.



Així mateix, alineat amb la importància que es deriva de la protecció i la defensa del patrimoni, es proposa l'estudi i l'anàlisi de la gestió patrimonial a fi de conèixer la utilització i l'aprofitament dels béns de domini públic i privat.

En definitiva, en aquest punt, es tracta de conèixer el compliment de les exigències de la Llei 14/2003, de 10 d'abril, de patrimoni de la Generalitat Valenciana, respecte als aspectes següents:

- Mesures adoptades per a la protecció i la defensa del patrimoni: actualització de l'inventari.
- Concessions administratives i autoritzacions per a l'ús privatiu dels béns de domini públic.
- Contractes d'explotació per tercers de béns patrimonials de naturalesa privada.

## EN MATÈRIA DE GESTIÓ DE PERSONAL:

### 6.5 Anàlisi de riscos d'aparició d'irregularitats o males pràctiques en els procediments de selecció de personal en l'àmbit de la funció pública valenciana

En l'accés a la funció pública és essencial garantir l'aplicació dels principis d'igualtat, mèrit i capacitat; a més, l'objectivitat i imparcialitat dels òrgans de selecció juntament amb un procediment clar i transparent dels diversos processos selectius que es convoquen, resulten necessaris per a assegurar el compliment material d'aquests principis.

El procediment més habitual en la selecció del personal que adquirirà la condició d'empleat al servei de la Generalitat Valenciana és el concurs oposició, i les seues bases i convocatòries hauran de respectar els principis generals al·ludits.

Un procediment de selecció de personal en qualsevol dels àmbits o sectors afectats comporta actuacions, tant de l'òrgan de selecció com de les unitats tramitadores o de gestió, que es poden qualificar de crítiques pel que fa a l'accés a informació reservada i a les dades sensibles que manegen i sobre les quals pesa el deure de confidencialitat, secret i sigil. Així mateix, ha d'abundar-se en el coneixement dels principals conflictes d'interés que potencialment puguen sorgir en la gestió dels procediments selectius esmentats i identificar aquelles altres debilitats que puguen repercutir negativament sobre la integritat i la finalitat perseguida pel mateix procés. Per tant, amb aquesta actuació es pretén identificar, definir i analitzar aquells punts del procediment selectiu que són susceptibles de generar més risc de desviació respecte a la seua aplicació adequada en els sectors de la sanitat, docència i funció pública, per mitjà de l'obtenció d'informació relativa a la seua aplicació pràctica en les convocatòries més recents, i amb això es persegueix obtindre conclusions que permeten aprofundir en la prevenció dels possibles riscos associats.



## 6.6 Anàlisi dels procediments de concessió, seguiment i control d'autoritzacions de compatibilitat per a l'exercici d'activitats privades en l'àmbit de la funció pública

L'exercici d'activitats lucratives de caràcter privat per part del personal empleat públic pot condicionar l'efectivitat dels principis d'imparcialitat i objectivitat que han de presidir l'actuació dels poders públics. A aquest efecte, el marc normatiu vigent estableix una sèrie de cauteles i condicions per a impedir que l'exercici privat d'aquestes activitats pugui arribar a comprometre d'alguna manera la independència de l'esmentat personal, menyscabar l'estricta compliment dels seus deures o perjudicar els interessos generals com a conseqüència de l'existència de possibles conflictes o tensions que puguin generar-se entre l'exercici de les funcions públiques i privades.

Respecte d'això, es fa necessari disposar d'informació real i actualitzada sobre les condicions en les quals s'exerceixen i autoritzen les activitats privades esmentades per a disposar d'una visió global d'aquesta situació, fonamentalment per a identificar l'abast dels controls concrets que actualment s'estan aplicant sobre aquestes activitats i per a conèixer si els òrgans que tenen encomanada la gestió d'aquests procediments disposen de dades adequades, rellevants i pertinents per a poder realitzar de manera efectiva controls de fons sobre la matèria.

L'àmbit inicialment previst per a aquesta actuació inclouria el personal esmentat en l'article 92.3.c de la Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana, relatiu al règim d'incompatibilitats del personal al servei de la Generalitat.

### EN MATÈRIA DE MILLORA DE PROCESSOS:

## 6.7 Compliment del deure de resposta a qualsevol sol·licitud

Les lleis reguladores del procediment administratiu sempre han establert l'obligació de les administracions públiques de donar resposta a qualsevol sol·licitud que es presente.

Actualment, l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, dedicat a l'obligació de resoldre, estableix clarament que l'Administració està obligada a dictar una resolució expressa i a notificar-la en tots els procediments, tinguen la forma d'iniciació que tinguen (a excepció dels supòsits de terminació del procediment per pacte o conveni, així com els procediments relatius a l'exercici de drets sotmesos únicament al deure de declaració responsable o comunicació a l'Administració).

Encara que algunes sol·licituds es puguin desestimar per silenci administratiu, continua existint l'obligació de dictar una resolució expressa. A més, en aquest supòsit, la referida resolució expressa posterior al venciment del termini s'adoptarà sense cap vinculació al sentit del silenci.



La falta de resolució expressa pot produir inseguretats jurídiques en les persones interessades, per això aquesta actuació es justifica en tot el que exposa i té com a finalitat avaluar si en l'administració de la Generalitat s'està complint l'obligació de resoldre de manera expressa, i de notificar la resolució, i a partir d'aquesta anàlisi proposar les recomanacions oportunes.

Encara que la llei estableix l'obligació mencionada per a tots els procediments, tinguen la forma d'iniciació que tinguen, aquesta actuació se circumscriurà a aquells que s'inicien mitjançant una sol·licitud, per a fitar el camp d'actuació, i sobre aquestes s'establirà un mostreig entre els centres directius de les diverses conselleries i del seu sector públic instrumental.

## **6.8 Compliment d'obligacions en matèria d'administració electrònica**

La implantació de l'administració electrònica comporta la necessitat d'implementar, de manera generalitzada, els instruments tecnològics que ens permeten dur a terme els processos de gestió definits en la política de gestió de la Generalitat, així com les comunicacions i les notificacions electròniques entre les diverses administracions públiques i amb la ciutadania.

En conseqüència, serà totalment imprescindible disposar dels sistemes de gestió de documents electrònics adequats, que incorporin les funcionalitats necessàries per a executar tots els processos de gestió, que permeten gestionar i formar l'expedient electrònic.

La finalitat d'aquesta actuació és determinar el grau d'implantació, en l'Administració del Consell, de sistemes de gestió de documents electrònics, d'acord amb els requeriments de l'esquema nacional d'interoperabilitat.

No obstant això, és necessari aclarir que, d'acord amb la política de gestió de documents electrònics, els sistemes han de comprendre dos moments: un primer moment en el qual els documents no han aconseguit el seu estat definitiu i un segon moment en el qual els documents han aconseguit ja la seua forma definitiva i s'han integrat en els seus expedients respectius, i es gestionen mitjançant sistemes de gestió de documents electrònics d'arxiu.

En aquesta actuació ens centrarem únicament a determinar el grau d'implantació de l'administració electrònica en el primer moment.

## **6.9 Revisió de l'exercici de potestats discrecionals en l'aplicació dels procediments administratius iniciats a instància de part**

L'actuació prevista estarà particularment dirigida a aquells procediments en els quals s'exerceixen potestats administratives en què es necessita recórrer a un grau més elevat d'apreciació subjectiva o de discrecionalitat en la seua aplicació. Dins d'aquesta no es consideraran inclosos els procediments de concessió de subvencions ni de contractació pública, ja que es troben previstes altres actuacions de caràcter específic sobre aquestes matèries en el mateix pla. Tampoc s'inclouen dins del seu àmbit els procediments en matèria de personal en tant que es prioritza l'estudi i l'anàlisi d'aquells procediments que tenen per destinatari directe la ciutadania.



La llei vigent de procediment administratiu, Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, igual que les normes que l'han precedida, estableix que seran motivats, amb referència succinta de fets i fonaments de dret, els actes que es dicten en exercici de potestats discrecionals (article 35.1.i).

Els actes discrecionals han d'estar protegits per dades objectives, basats en l'interés general, i fonamentats de forma adequada i suficient per a evitar que es convertisquen en arbitraris.

El Tribunal Suprem ha reiterat en múltiples sentències els criteris que han de reunir la motivació, quan es tracta d'actes discrecionals, a fi d'evitar que puguen suposar un greuge comparatiu.

La inclusió d'aquesta actuació dins d'aquest pla respon a dues finalitats complementàries entre si.

La primera s'abordaria des d'una perspectiva ordinària de control de legalitat, que ens permeta analitzar la potestat discrecional dels funcionaris públics en l'aplicació de les normes que regulen aquests procediments administratius.

La segona finalitat se centrarà a classificar, en funció de la seua complexitat, repercussió econòmica o volum de gestió, aquells procediments instats a petició de la ciutadania que tinguen com a objecte l'exercici de drets que es materialitzen a través de procediments administratius de caràcter reglat de manera que les conclusions obtingudes es puguen utilitzar per a identificar, analitzar i valorar els riscos d'aparició d'irregularitats i males pràctiques per a la seua repercussió posterior en el sistema d'alertes.

#### **6.10 Avaluació dels controls existents en la Generalitat en relació amb la veracitat de les dades aportades a través de les declaracions responsables i comunicacions prèvies**

L'aportació de declaracions responsables i de comunicacions prèvies per la ciutadania, empreses i entitats per a la tramitació d'expedients administratius es revela com un mitjà idoni per a possibilitar l'agilització de la gestió corresponent i per a la simplificació de les càrregues administratives derivades de l'actuació de les administracions públiques. El recurs a aquests mecanismes s'estén actualment a una gran varietat de procediments i tràmits administratius i la seua utilització va ser clarament impulsada com a conseqüència de la transposició en l'ordenament jurídic espanyol de la Directiva 123/2006/CE, coneguda com la directiva Bolkestein o de serveis.

En l'àmbit de la Generalitat, en 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, es recull expressament la necessitat que es fomenti l'ús d'aquests mecanismes. No obstant això, i com a contrapartida a l'aportació dels documents esmentats, aquest decret estableix la necessitat que en el cas de les declaracions responsables, l'Administració ha de fer una comprovació posterior de les dades a què es refereixen, per mostreig o exhaustiva, o, al contrari, requerisca en un altre moment processal administratiu als interessats l'aportació efectiva dels documents, mentre que en el cas de les comunicacions prèvies estableix que aquestes s'utilitzaran sense perjudici de les facultats ordinàries de comprovació, control i inspecció que tinga atribuïdes l'administració actuant.



Amb aquesta actuació es pretén conèixer quin és l'estat actual en relació a l'aplicació de controls de fons per part dels òrgans administratius de la Generalitat per a comprovar la veracitat de les dades contingudes en els documents esmentats, i definir, basant-se en les dades obtingudes en el curs de l'actuació, aquells procediments que per les seues característiques puguen requerir un esforç més gran en l'aplicació dels controls i per a poder disposar d'informació sobre les dificultats o situacions de qualsevol tipus que puguen dificultar la realització d'aquests per a, en última instància, poder obtindre conclusions que permeten millorar-ne el funcionament.

### **6.11 Avaluació del grau d'implantació de les auditories internes en les entitats del sector públic instrumental de la Generalitat**

La figura de l'auditoria interna en l'àmbit de les entitats del sector públic instrumental de la Generalitat va ser introduïda a través del Decret llei 1/2011, de 30 de setembre, del Consell, de mesures urgents de règim economicofinancer del sector públic empresarial i fundacional. Posteriorment, l'any 2013, es va fixar normativament que aquelles entitats les plantilles de les quals superaren els 25 llocs havien d'incorporar necessàriament aquesta figura en la seua organització.

L'existència efectiva de controls interns en l'àmbit d'aquestes entitats es revela com una oportunitat per a la millora dels processos de gestió i per al compliment normatiu. L'auditoria interna dels ens té entre les seues funcions assegurar el compliment de les polítiques, plans, procediments i normativa que afecten l'ens, millorar els mètodes i procediments de control intern, així com informar per a corregir les debilitats detectades i aplicar les recomanacions efectuades en els informes de la Intervenció General de la Generalitat i, si cal, de la Sindicatura de Comptes, així com les instruccions emeses, si és el cas, per part de la conselleria d'Hisenda i Model Econòmic. Més enllà de l'existència de mecanismes de supervisió externa a les entitats, resulta inqüestionable que disposar de mesures adequades per a materialitzar les recomanacions efectuades pels òrgans esmentats és clau per a l'obtenció d'uns resultats tangibles.

Per tant, aquesta actuació té com a finalitat conèixer la situació actual respecte a la implementació d'aquesta figura en les diverses entitats i disposar de dades reals i comparatives sobre el seu funcionament i metodologies de treball amb la intenció de poder reforçar el seu paper com a òrgan de control intern d'aquestes.

## **B**

## **ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES D'INSPECCIÓ I CONTROL**

### **6.12. Actuacions extraordinàries**

A més de les actuacions ordinàries, des de la IGS també s'atenen aquelles actuacions d'inspecció i/o control no previstes en el pla anual que, per interès o rellevància, es considere convenient investigar; a aquestes actuacions, que tenen sempre un caràcter sobrevingut i per tant resulten impossibles de preveure amb antelació, se'ls denomina extraordinàries i són ordenades per l'òrgan directiu competent –la subsecretària de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació–, normalment a petició d'un altre òrgan de la Generalitat o per iniciativa pròpia.



L'àmbit d'actuació és el mateix previst per a totes les actuacions inspectores i de control, és a dir, totes les activitats, centres i serveis dels òrgans i entitats de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

## **7 SEGUIMENT D'ACTUACIONS D'ANYS ANTERIORS**

### **7.1. Avaluació del grau de compliment de les conclusions i recomanacions derivades d'informes anteriors de la IGS (derivats de denúncies o actuacions ordinàries de control i inspecció)**

La realització de les diverses actuacions de control que són desenvolupades per part de la IGS, tant aquelles incloses dins del seu pla anual d'actuació com la resta d'actuacions no previstes inicialment (extraordinàries i aquelles altres iniciades com a conseqüència de la presentació de denúncies), tenen com a resultat l'obtenció d'informació molt valuosa i rellevant sobre disfuncions, debilitats i irregularitats, tant de caràcter puntual com recurrent, que apareixen en la tramitació dels procediments realitzada per part dels òrgans administratius de la Generalitat que són responsables de la seua gestió. De manera conseqüent, aquesta tasca de "diagnosi", a banda de permetre a l'organització disposar d'una certa visió horitzontal i interna sobre el compliment normatiu, representa al mateix temps una oportunitat per a poder introduir recomanacions de millora amb la finalitat de poder aconseguir materialment una reversió de les disfuncions detectades.

La implementació real i efectiva de les mesures correctores que puguen haver estat recomanades com a conseqüència de les actuacions empreses per la IGS es projecta cap al futur i sovint, en la seua concreció, intervenen circumstàncies i dificultats de diversa índole per a la seua materialització efectiva (disponibilitat mitjans personals i econòmics, complexitat de les pròpies mesures, implicació directiva, etc.) i per tant, resulta essencial poder disposar d'informació directa sobre el grau d'avanç i la situació real en la qual són dutes a terme les diverses mesures correctores recomanades. La necessitat d'aplicar les recomanacions proposades per la IGS no estaria basant-se, per tant, en una finalitat exclusivament punitiva, sinó que, serà necessari que aquesta tasca siga entesa per tots els agents implicats com una aspiració pròpia per a obtenir una millora real i constatable en la gestió dels serveis públics i també com una eina col·laborativa, d'assessorament i orientació, per a aquells òrgans de la Generalitat finalment encarregats d'implementar-les.

Sobre les mesures de seguiment que es contenen específicament dins d'aquest pla biennal s'han considerat com a criteris per a seleccionar-les aquelles situacions, actuacions i procediments que, per la gravetat, extensió o repercussió de les deficiències i les irregularitats observades prèviament, haurien de ser tractades amb una especial intensitat i sempre des d'una perspectiva d'eficiència en la utilització dels recursos disponibles. És per tot això que s'inclouen en aquest pla les següents actuacions de seguiment respecte a actuacions ja acabades dins del pla biennal per al 2016-2017 i que van afectar els òrgans o matèries següents:

- Institut de Medicina Legal de València.
- Gestió de les concessions portuàries.
- Tramitació d'expedients sancionadors en matèria mediambiental.
- Gestió de la cobertura de llocs de treball en l'àmbit territorial de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.





## 8

**ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE DENÚNCIES (INCLOSES LES D'ASSETJAMENT LABORAL)****8.1. Tramitació i resolució de denúncies**

Una de les funcions de la IGS és la d'investigar les denúncies que presente la ciutadania i/o els empleats públics en què es posen de manifest possibles irregularitats o infraccions a la legalitat comeses pels òrgans de l'administració de la GV i el seu sector públic instrumental incloses en l'àmbit d'aplicació de l'esmentat Decret 68/2014, de 9 de maig, així com les denúncies per assetjament laboral presentades pel personal, independentment de la vinculació i el règim jurídic que tinguen.

En els dos casos, l'actuació de la IGS té com a finalitat atendre i tramitar les denúncies presentades, investigar els fets denunciats, les seues causes i conseqüències i elaborar un informe de valoració del resultat de la investigació que continga les recomanacions oportunes per a corregir les anomalies o irregularitats, fins i tot, si cal, deduir les responsabilitats disciplinàries que escaiguen. En les denúncies per assetjament laboral (*mobbing*, assetjament sexual o per raons de sexe) en les quals es detecten indicis racionals de qualsevol tipus d'assetjament tipificat penalment, s'ha de comunicar immediatament a la fiscalia.

En la investigació i la tramitació se seguiran els protocols d'actuació vigents que corresponguen.

## 9

**ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE QUEIXES DE SEGONA INSTÀNCIA****9.1. Tramitació i resolució de queixes de segona instància**

El Decret 41/2016, 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 seu sector públic instrumental, regula les queixes i els suggeriments que la ciutadania pot presentar en aquest àmbit pel funcionament inadequat dels òrgans de l'Administració i dels serveis que es presten. La norma esmentada exigeix que en el termini d'un mes des de la presentació de la queixa, l'òrgan competent ha de contestar la persona interessada, de manera que cap queixa pot quedar sense resposta.

En aquest sentit, és competència de la Inspecció de Serveis atendre i tramitar les queixes que es presenten per incompliment del deure de resposta de les queixes presentades prèviament a qualsevol dels òrgans inclosos en l'àmbit d'aplicació del Decret 41/2016 a fi que tots obtinguen la deguda resposta.



## 10

**ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES DE MODERNITZACIÓ I MILLORA DE LA QUALITAT**

Les actuacions que es contenen en aquest apartat tenen el seu origen i s'alineen amb les recollides en el Pla d'atenció a la ciutadania, simplificació i millora de la qualitat dels serveis públics, elaborat aquest mateix any per la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis amb un horitzó temporal que aconseguix fins a l'any 2019 i, en particular, amb aquelles actuacions recollides en l'àrea funcional d'excel·lència en la gestió.

La competència per executar-lo, per part de la IGS, ve recollida 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, amb caràcter complementari encara que igualment essencial, 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 la dimensió que en cada pla o projecte s'establisquen.

En desplegament d'aquestes funcions incloem les línies o projectes d'actuació següents:

**10.1 Autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis**

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, 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 seu sector públic, preveu i dedica el capítol II fonamentalment a les avaluacions de qualitat, la seua definició i tipus, metodologia, finalitats i règim dels projectes de millora subsegüents als processos d'avaluació. Respecte d'això, es manté la invocació del model EFQM d'Excel·lència com a referent metodològic generalitzat per a dur a terme les autoavaluacions i avaluacions, sense perjudici de preveure la possibilitat excepcional, per raons de millor adaptació a les especificitats d'algunes organitzacions o serveis, d'incorporació d'altres models o patrons de referència metodològica.

La Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC), com a part integrant de l'estructura de la Xarxa de Qualitat, va acordar en la seua reunió de 4 de juliol del 2017 la realització d'autoavaluacions de qualitat, a proposta de les diferents subsecretaries, en unitats administratives, amb un rang mínim de servei, de centre directiu o ens del sector públic instrumental.

Per al període 2018-2019 s'han proposat un total de 32 òrgans o unitats per a iniciar l'autoavaluació, dels quals se'n seleccionaran un total de 12 cada any i se'ls impartirà formació i se'ls prestarà suport en tot el procés.

La metodologia que s'ha de seguir és pròpia de la Generalitat i es desenvolupa amb el suport de la plataforma informàtica denominada SIGCAP (sistema de gestió de qualitat de l'administració pública), permetrà la realització d'autoavaluacions de qualitat d'òrgans o unitats (amb rang mínim de serveis) en tots els departaments de la Generalitat. Les autoavaluacions aportaran a les organitzacions autoavaluades, mitjançant un informe, un diagnòstic de situació que identifique els seus punts forts i les àrees de millora, i els atorgarà una puntuació de referència.



A partir de les autoavaluacions fetes i seleccionant aquelles que demostren un nivell d'excel·lència més alt, es durà a terme, per part de la IGS, una contrastació externa que permetrà validar i/o corregir, si és el cas, l'autoavaluació inicial i transformar-la en un informe d'avaluació de qualitat que servirà com a referència per a la seua acreditació posterior.

## 10.2 Sistema de gestió de cartes de serveis

D'altra banda, les cartes de serveis es defineixen en el capítol III del ja esmentat Decret 41/2016 com a "documents per mitjà dels quals les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública", i aquestes cartes es configuren, per la seua condició d'instrument de millora, en un sistema propi de gestió la informació del qual s'administra i es gestiona, de manera centralitzada, a través d'una aplicació informàtica corporativa única.

L'any 2016, en compliment de la previsió continguda en l'article 15.2 del decret anterior, la IGS va elaborar el mapa de cartes de serveis de la Generalitat Valenciana, un instrument d'orientació estratègica per a la implantació de cartes de serveis. Després de la seua aprovació per la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació a través de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC), el mapa es va publicar l'any 2017 i, a continuació, es va presentar i es va aprovar un pla d'extensió de cartes de serveis amb un període de vigència de dos anys (2017 i 2018), pla que s'haurà de revisar i ampliar per al 2019.

Tenint en compte que en l'exercici 2017 s'han elaborat 19 noves cartes de serveis de la Generalitat, per a culminar el pla d'extensió de cartes de serveis per al 2017-2018, està previst que en l'exercici 2018, a més d'impulsar l'aprovació i la publicació d'aquestes noves cartes, es revisen un total de 31 cartes de serveis.

## 10.3. Sistema d'informació del mercat interior europeu (IMI)

La implantació i utilització en l'Administració valenciana del sistema d'informació del mercat interior europeu (IMI) permet agilitzar de manera 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 a la UE.

La coordinació autonòmica del sistema IMI, que dirigeix i impulsa la seua implantació i extensió en l'àmbit de l'Administració pública valenciana, respon a un mandat legal que, en l'àmbit de la Generalitat, assigna aquesta competència a la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis, les funcions d'aquesta les ha desenvolupades i continua assumint-les, en l'actualitat, la IGS. El seu exercici es realitza a través d'una eina específica (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 d'aquests estats o entre aquestes



i la mateixa comissió, en relació amb diversos àmbits vinculats al mercat interior. Permet una comunicació segura, ràpida i efectiva a pesar de les barreres que suposen les diverses llengües i les diferències entre les estructures administratives dels estats membres.

L'àmbit d'actuació comprén tota l'Administració pública valenciana, autonòmica i local, que es veja afectada, en l'exercici de les seues competències, per aquells àmbits legislatius que ja operen amb aquest sistema en l'actualitat o aquells que la Comissió Europea hi decidisca incloure en el futur.

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, un total de 38 autoritats competents (29 en la Generalitat i 9 en l'àmbit local) que compten, en conjunt, amb 92 persones registrades.

#### **10.4. Simplificació i millora de processos**

Aquesta actuació pretén revisar els processos de subvencions i queixes amb l'objectiu de millorar la seua eficàcia i l'eficiència a fi de la implantació dels expedients electrònics. Aquesta actuació es realitza en coordinació amb el Servei de Qualitat, Simplificació Administrativa i Assistència Tècnica a la Inspecció, com a conseqüència de la participació activa de la IGS en l'execució d'algunes accions o projectes recollits en les àrees funcionals de simplificació administrativa i excel·lència en la gestió del Pla d'atenció a la ciutadania, simplificació i millora de la qualitat dels serveis públics, pla recentment aprovat i l'execució del qual es projecta fins al 2019.

En particular, la col·laboració es refereix a la realització de l'anàlisi dels requeriments funcionals específics que permeten definir les solucions tecnològiques que s'utilitzaran en la gestió dels expedients electrònics de subvencions i queixes.

#### **10.5. Sistemes de reconeixement**

En el capítol IV del Decret 41/2016 esmentat es regulen els sistemes de reconeixement que en matèria de qualitat es volen implantar a la Comunitat Valenciana. En aquest capítol s'aborden, tal com es detalla en el preàmbul del decret esmentat, dos aspectes també primordials de qualsevol sistema de gestió de qualitat, com són 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 la posada en marxa de premis a l'excel·lència o millors pràctiques i, addicionalment, 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.

En l'apartat 3 d'Actuacions normatives del Pla, ja s'ha indicat com a actuació que cal dur a terme, l'ordre reguladora dels processos de certificació i qualitat, que amb la posterior implantació i desenvolupament del procediment d'obtenció i concessió de certificacions es completarà amb la convocatòria, abans de la finalització del pla, d'una primera edició de premis de qualitat per a l'any 2020.



## **11 ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA**

### **11.1 Diagnòstics organitzatius**

Una de les funcions assignades a la IGS és la realització d'anàlisi i diagnòstics de les organitzacions, tant en el seu conjunt, des d'una perspectiva global i integrada, com centrades en alguns dels seus elements concrets, analitzant la idoneïtat, racionalització i operativitat d'aquests, tant en relació amb l'estructura administrativa com amb els recursos i els processos, procediments i sistemes de treball.

L'existència de queixes reiterades en determinades matèries, així com l'experiència en atenció de les denúncies, evidencia que, de vegades, aquests fets es produeixen bé per falta de recursos humans, o bé per ineficiències o incapacitats dels seus processos i, en general, per problemes organitzatius i de funcionament del centre directiu o de la unitat en què es desenvolupen.

Adicionalment, la decisió i conveniència de fer aquest tipus d'anàlisi pot tindre com a origen, també, la petició realitzada per algun òrgan directiu de qualsevol departament del Consell, peticions que es fonamenten en l'existència d'aquests mateixos problemes abans assenyalats.

Actuar sobre aquests centres directius o unitats a través de realitzar anàlisis organitzatives, des d'una perspectiva de suport a la gestió, permet fer un diagnòstic de situació, avaluar la seua eficàcia i eficiència i, el que és més important, proposar recomanacions dirigides a millorar la seua organització i funcionament.

Al 2018, atenent la petició realitzada per la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, es farà una anàlisi organitzativa del centre de recepció de menors de Buñol, tal com s'ha comentat en el punt 6.12, dirigit a realitzar una avaluació de l'organització i el funcionament que té, avaluació que s'efectuarà sota la direcció de la IGS i en la qual participaran, a més de la mateixa inspecció de serveis socials, la inspeccions sectorials existents en els àmbits de sanitat i educació.

Al llarg de la vigència d'aquest pla es duran a terme altres anàlisis organitzatives o avaluacions d'eficàcia i eficiència atenent i donant resposta a les possibles peticions que es reben i sempre que la disponibilitat de recursos i mitjans ho permeten.

## **12 INSTRUCCIÓ DE PROCEDIMENTS SANCIONADORS EN MATÈRIA DE BON GOVERN**

### **12.1 Instrucció de procediments disciplinaris**

La Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, en establir les competències sancionadores en matèria de bon govern, en l'article 38, disposa que en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, les seues entitats autònomes i entitats de dret públic, la instrucció dels corresponents procediments sancionadors correspondrà al centre directiu que tinga atribuïda la competència d'inspecció general dels serveis.



En els mateixos termes s'expressa el Decret 56/2016, del Consell, de 6 de maig, pel qual apr ova el Codi de Bon Govern de la Generalitat. Aquesta norma és la que determina les normes de conducta que són exigibles als qui s'estableix en el seu àmbit d'aplicació, que a efecte d'aquest pla se circumscriu de manera general als alts càrrecs i càrrecs directius de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

Encara que en exercicis anteriors no s'ha ordenat la incoació de cap expedient sancionador, fem constar aquesta activitat en el pla per si finalment l'òrgan competent ordena la incoació d'algun expedient, la instrucció de la qual correspondria a la IGS.



## **VII ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESSOS DE SUPORT**

### **13. ATENCIÓ I FORMACIÓ DEL PERSONAL DE LA IGS**

**13.1. Pla d'acollida**

**13.2. Pla de formació de la Inspecció**

### **14. TRAMITACIÓ I GESTIÓ ADMINISTRATIVA**

**14.1. Subvencions i convenis**

**14.2. Projecte Hèrcules**

**14.3. Contractes**

### **15. JORNADES I ESDEVENIMENTS**

**15.1. Activitats de difusió de coneixement i propostes metodològiques per a les anàlisis de riscos en la lluita contra la corrupció**

**15.2. Jornada/trobada de les inspeccions generals de serveis de les administracions públiques espanyoles**



## 13 ATENCIÓ I FORMACIÓ DEL PERSONAL DE LA IGS

Es planteja aquesta actuació en resposta a la necessitat bàsica d'impartir formació especialitzada als inspectors de serveis i poder garantir que exercisquen les seues funcions de manera adequada. Durant els dos anys del nou pla, aquesta necessitat es veu notablement incrementada davant de l'augment de recursos d'inspectors de serveis, ja produït en 2016 i 2017 i els que es preveu incorporar durant l'execució del pla.

Es persegueix amb això dissenyar un pla d'acollida, integració i formació que, mitjançant l'elaboració d'un manual d'acollida i la definició d'un "itinerari formatiu" permeta la ràpida integració de personal nou, no sols inspector, oferint-li tota la informació bàsica necessària per a l'inici de la seua activitat, tant des del punt de vista organitzatiu com normatiu, i que determine quina formació ha de rebre qualsevol inspector per a exercir eficaçment la seua comesa.

L'àmbit al qual es dirigeix comprén el personal inspector de serveis i el personal de suport a la inspecció. També es tindrà en compte la figura de l'"inspector extraordinari", per a disposar d'un manual "abreviat".

### 13.1 Pla d'acollida

L'objectiu del pla d'acollida és facilitar la incorporació de personal nou a la IGS, mitjançant l'elaboració d'un manual que incloga tota aquella informació que aquest personal ha de conèixer per a exercir les seues funcions.

Per a l'elaboració del manual d'acollida es partirà del manual que ja hi ha, l'última versió del qual es va utilitzar en les incorporacions de personal inspector en 2017, per a adequar la informació que conté a l'organització i a la normativa vigent en l'actualitat.

El manual contindrà informació relativa a l'estructura organitzativa de la inspecció i la seua situació dins de l'organigrama de la conselleria, les funcions assignades i els tipus d'actuacions inspectores així com els seus procediments i protocols d'actuació específics.

### 13.2 Pla de formació de la Inspecció

Per a la definició del pla de formació de la Inspecció s'elaborarà un índex temàtic de totes aquelles matèries que es consideren d'interés, des de diversos punts de vista (jurídic, economicofinancer, tecnològic, organitzatiu, etc.), i es revisaran els cursos existents en el pla de formació de l'IVAP, i s'elaborarà, si cal, una proposta de cursos nous per a incorporar al pla.

Amb això també es complirà el que disposa la futura llei d'inspecció general de serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, en la qual s'introdueix l'obligació d'assistència per part del personal inspector a activitats formatives específicament programades a fi d'adquirir els coneixements, habilitats o





destreses adequats per a l'exercici de les funcions pròpies.

Amb independència que durant l'execució d'aquest pla d'actuació es concreten les àrees i les matèries sobre les quals s'haurà d'incidir per a la consecució dels objectius formatius de la IGS, resulta convenient mencionar a títol exemplificatiu l'existència de determinades línies formatives que poden ser abordades durant l'actual període de planificació:

- Sobre els distints tipus de responsabilitats de l'empleat públic (disciplinària, comptable, penal).
- Protecció de dades de caràcter personal.
- Avaluació de riscos.
- Règim jurídic del sector públic instrumental.

## **14 TRAMITACIÓ I GESTIÓ ADMINISTRATIVA**

### **14.1 Subvencions i convenis**

Incloem en aquest epígraf del pla les tasques relatives a la redacció i tramitació de convenis i subvencions en concurrència competitiva que comporten una despesa en el pressupost de 2018.

Aquesta activitat, que versa fonamentalment sobre les diverses àrees que envolten la lluita contra la corrupció, el frau i les males pràctiques, és continuació de la iniciada durant l'any 2017 i engloba un conjunt de tasques, complementàries a l'activitat tradicional de la Inspecció General de Serveis, motivada pel desenvolupament dels treballs previs a la implantació del sistema d'alertes ràpides, que veurà la llum l'any 2019. Aquest apartat preveu dues actuacions diferenciades:

#### **14.1.1 Subvencions en concurrència competitiva**

Subvencions destinades a fomentar la participació de la societat civil per mitjà de les entitats sense ànim de lucre que s'ocupen del coneixement expert en la lluita contra la corrupció, el frau i les males pràctiques. El resultat esperat d'aquesta assistència enfortirà les capacitats a través del coneixement i l'intercanvi d'experiències amb altres ens i amb altres òrgans que mantinguen una lluita activa contra la corrupció. La Inspecció és qui realitza les tasques de redacció de l'ordre de bases, de tramitació prèvia a la publicació en el DOGV, de la concessió i seguiment de les activitats subvencionades, inclosa la justificació de la despesa.

#### **14.1.2 Conveni amb la Universitat Politècnica de València (UPV)**

Se subscriurà un conveni amb la Universitat Politècnica de València, amb la qual se signarà el clausulat una vegada conculsa la redacció i la tramitació economicoadministrativa.



## 14.2 Projecte Hèrcules

El programa europeu Hèrcules III concedeix ajuda financera a les administracions públiques dels estats membres que duen a terme activitats destinades a la protecció dels interessos financers de la Unió Europea. Durant l'exercici 2018-2019, la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, a través de la IGS, dissenyarà un projecte contra la corrupció amb el qual sol·licitarà una subvenció emmarcada en aquest programa.

L'execució d'aquest projecte està condicionat a la concessió de la quantia subvencionada, amb el seu desenvolupament es pretén: reforçar l'estratègia parlamentària valenciana orientada a beneficiar i intensificar els intercanvis de bones pràctiques i determinar les noves accions pertinents que s'han d'adoptar en l'àmbit de la Unió; donar una major cobertura a les polítiques europees en matèria de lluita contra el frau entre la ciutadania en general i entre els grups d'interés especialitzats per a garantir el bon ús dels recursos públics, així com sensibilitzar sobre la necessitat d'implantar mesures eficaces que vagen més enllà de la pròpia ètica en la gestió de l'administració.

## 14.3 Contractes

Entre les actuacions de tramitació i gestió administrativa es preveu la formalització de dos contractes de serveis, tal com es detalla en la fitxa corresponent de l'annex d'aquest pla. D'una banda, està previst un contracte de suport a les dues actuacions complementàries descrites en l'apartat 10, "Actuacions complementàries de modernització i millora de la qualitat", que reuneix els treballs necessaris per a la validació de les autoavaluacions i avaluacions de qualitat dels serveis públics proposades per les diverses conselleries –recollida en l'apartat 10.1 d'aquest pla– així com el "Sistema de gestió de cartes de serveis de la Generalitat" – actuació recollida en l'apartat 10.2–. Es tracta d'un contracte plurianual que comprendrà el període 2018-2019. El cost estimat és de 60.000 euros.

D'altra banda, es preveu la contractació d'un servei de suport per a l'elaboració d'un pla quinquennal de desplegament i implantació del sistema d'alertes, que inclourà, entre altres coses, l'anàlisi i el diagnòstic de la situació del sistema, línies d'implantació futura, direcció a seguir en la col·laboració amb altres entitats i organismes per a incorporar la major quantitat possible de coneixement sobre factors de risc, tecnologies aplicables i indicadors d'alerta. El cost estimat del contracte és de 18.000 euros.

## 15 JORNADES I ESDEVENIMENTS

### 15.1 Activitats de difusió de coneixement i propostes metodològiques per a les anàlisis de riscos en la lluita contra la corrupció

En col·laboració amb les entitats beneficiàries de la subvenció descrita en l'apartat 14 anterior, al llarg del 2018 es dissenyaren jornades, congressos i altres esdeveniments que permeten transferir el coneixement sobre la necessària lluita contra la corrupció i difondre, en tots els àmbits de la societat, la importància que aquesta lluita adquireix i la necessària dedicació de recursos que permeten materialitzar la tasca.



Es preveuen esdeveniments per al primer i segon semestre de l'any amb temàtiques relatives a: propostes de mapes de riscos aplicats a l'Administració, la figura del Compliance Officer, patrons fraudulents, estudi i anàlisi dels processos i microprocessos en l'administració pública, indicadors que revelen conductes fraudulentes en tots els àmbits de gestió pública, la dimensió ètica d'un sistema d'alertes automatitzat, propostes d'eines tecnològiques noves, casos pràctics en l'àmbit públic i privat d'experiències concretes en què la vigilància tecnològica i els sistemes automàtics d'alertes hagen sigut utilitzats per a la prevenció de la corrupció i la seua aplicabilitat als processos de gestió de l'Administració pública, entre altres temes.

El públic objectiu està definit per tots els empleats públics de l'Administració de la Generalitat que, o bé gestionen recursos econòmics, o bé pertanyen a òrgans de control, tant interns com externs. S'implicarà també altres ens públics i privats que, en el seu àmbit d'actuació, desenvolupen accions que puguen contribuir a previndre i lluitar contra la corrupció, en concret, personal d'altres administracions públiques interessades en aquests temes.

## **15.2 Jornada/trobada de les inspeccions generals de serveis de les administracions públiques espanyoles**

La ciutadania exigeix hui dels responsables dels poders públics i de tots els que estem al seu servei, un comportament ètic i exemplar, honestat i eficiència en la gestió, demandes a les quals més que mai i des dels òrgans de control intern, també, hem de respondre i tractar de satisfer.

Juntament amb això, les tendències noves impulsades per la realitat econòmica i per una creixent demanda social de més transparència i control, exigeixen de les inspeccions generals de serveis –com a departaments de control intern de l'Administració– les respostes pertinents davant de casos de possibles irregularitats, la qual cosa motiva una necessitat de formació contínua i capaciació del seu personal.

Ha sigut una aposta decidida del Consell, assumida pel titular del departament competent en matèria de transparència, responsabilitat social, participació i cooperació de qui depèn aquesta competència, potenciar la IGS com a màxim òrgan de control administratiu intern que ha vist, en els dos primers anys de legislatura, triplicar el seu nombre de recursos, al mateix temps que ha reforçat el seu paper i ha potenciat les accions de control i inspecció dirigides a aconseguir un funcionament eficaç i eficient de la nostra administració, previndre i evitar males pràctiques administratives i contribuir així a recuperar la confiança ciutadana perduda en les institucions públiques i els seus responsables.

Basant-se en això i amb la finalitat última de compartir coneixement, millorar la formació i la capaciació dels òrgans de control intern, ens plantejem promoure el desenvolupament d'unes jornades de trobada en la nostra comunitat en les quals participen totes les inspeccions generals de serveis de les administracions públiques espanyoles. De manera específica es persegueix propiciar la creació, per mitjà d'aquesta primera trobada, d'un fòrum d'intercanvi i cooperació en la matèria que tinga continuïtat en el temps i que reflexione, en conjunt, sobre el desenvolupament actual de les funcions i comeses que exerceixen aquests òrgans de control i sobre els reptes actuals i de futur als quals han i hauran d'enfrontar-se.



## VIII RECURSOS PREVISTOS, APROVACIÓ, DIFUSIÓ I AVALUACIÓ DEL PLA

P  
L  
A  
N  
  
I  
G  
S  
  
2  
0  
1  
8  
-  
2  
0  
1  
9

### RECURSOS PREVISTOS

Per al desenvolupament de les actuacions contingudes en el pla, l'horitzó temporal del qual és de dos anys, la IGS comptarà amb un total de 13 inspectors/es de serveis (9 ja existents en l'actualitat) i 2 caps d'unitat de suport administratiu. Addicionalment comptarà amb el suport d'una tècnica del Servei de Qualitat, Simplificació Administrativa i Assistència Tècnica a la Inspecció.

Del total d'inspectors/as previst, 4 seran de nova incorporació, 2 d'ells adscrits a les noves direccions territorials de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació que es posaran en funcionament a Alacant i Castelló.

Tenint en compte aquesta última circumstància, és necessari advertir que la incorporació dels nous recursos implica i suposa, necessàriament, elaborar de manera addicional plans específics d'acollida al personal de nova incorporació, al qual cal formar i tutelar en les primeres actuacions inspectores, de qualsevol tipus, en les quals intervinguen. Tot això, sense perjudici de la formació específica que tot inspector/a ha de rebre. Com a conseqüència d'això, s'ha previst un apartat específic en aquest pla d'atenció i formació del personal de la IGS (Pla d'acollida i formació) en l'apartat d'actuacions relacionades amb processos de suport (apartat VII.13).

Així mateix, en l'àmbit de les actuacions complementàries de millora de la qualitat i, en particular, del sistema de gestió de cartes de serveis i la pràctica d'avaluacions de qualitat, està prevista la formalització d'un contracte amb una empresa externa en relació amb l'execució d'un pla d'extensió de cartes de serveis que comprendria fins a l'exercici 2019 i el desenvolupament, en aquest mateix exercici, d'una contrastació externa de les autoavaluacions dutes a terme en l'exercici anterior. El cost estimat d'aquest contracte ascendeix a 60.000 euros, tal com es reflecteix en la fitxa 14.3 d'aquest pla ("Contractes").

D'altra banda, el **pressupost de l'exercici 2018** preveu una despesa per transferències corrents per import de 130.000 euros, el desglossament del qual és el següent:

- Realització d'un conveni amb la Universitat Politècnica de València per al desenvolupament d'algoritmes relacionats amb la posada en marxa de l'aplicació informàtica del sistema d'alertes preventives (70.000 euros).
- Concessió d'una subvenció, mitjançant concurrència competitiva, a entitats sense ànim de lucre especialitzades en prevenció del frau i millora de la transparència en la gestió pública (60.000 euros).



## RECURSOS PREVISTOS

Les accions que s'han de desenvolupar per a la tramitació i gestió administrativa d'aquestes transferències es recullen en un punt específic d'aquest pla (14.1), dins de l'apartat d'actuacions relacionades amb processos de suport (apartat VII.14).

El programa pressupostari 121.10 (atenció a la ciutadania, qualitat i inspecció de serveis) de la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2018 recull els recursos pressupostaris necessaris per a l'execució d'aquest pla. En les fitxes d'actuacions que acompanyen aquest pla –recollides en l'annex– únicament es recull el cost econòmic d'aquelles actuacions que tenen una assignació individualitzada en els capítols II, IV i VII. En la resta de fitxes en les quals no es recull un cost econòmic específic, les actuacions són realitzades amb mitjans propis de la IGS pressupostats en els capítols I i II del programa esmentat abans.

P  
L  
A

## APROVACIÓ I DIFUSIÓ

I  
G  
S

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, aquest pla s'aprovarà mitjançant una resolució del subsecretari de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació i del seu contingut concret (actuacions que cal desenvolupar, especialment aquelles que en matèria d'inspecció comporten la petició d'informació o la realització de visites d'inspecció) s'informarà, si cal i a l'inici, els departaments i entitats afectades, a través de les seues subsecretaries.

2  
0  
1  
8  
-  
2  
0  
1  
9

Així mateix, es donarà la màxima publicitat i difusió del pla a través del portal de transparència de la Generalitat, i així es donarà resposta 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./).

## AVALUACIÓ

Quant al desplegament i l'execució del pla, la mateixa IGS farà un seguiment periòdic i continu de l'acompliment (tal com s'assenyala en els apartats 1.1 i 2.1 d'aquest pla) i elaborarà i publicarà informes anuals de resultats, en els quals es detallarà el grau d'avanç i compliment dels projectes i les actuacions que hi conté.



<b>IX</b>	<b>ANNEXOS</b>
<b>ANEXO 1</b>	<b>FITXES DEL PLA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>PROCESSOS ESTRATÈGICS</b></li><li>• <b>PROCESSOS OPERATIUS</b></li><li>• <b>PROCESSOS DE SUPORT</b></li></ul>





Línia d'Actuació		1. PLANIFICACIÓ DE LA IGS I DEFINICIÓ FUNCIONAL DEL SEU SISTEMA DE GESTIÓ							
<b>Projecte/Actuació: 1.1. ELABORACIÓ I ACTUALITZACIÓ DELS PLANS D'ACTUACIÓ DE LA IGS.</b>									
OBJECTIU/S					INDICADOR/S				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració i publicació del Pla de la IGS 2018-2019</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Pla elaborat i publicat en termini.</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualització del Pla després de la seua revisió anual .</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Pla revisat i actualitzat, si cal, i publicat en termini.</li> </ul>				
<b>ACTIVITAT/S</b>									
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar, a partir del corresponent diagnòstic de situació, el Pla d'actuació de la IGS 2018-2019 i donar-li difusió.</li> <li>Realitzar un seguiment periòdic de l'execució del pla i elaborar els corresponents informes anuals de resultats.</li> </ul>									
<b>ANY/S D'EXECUCIÓ</b>					<b>TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ</b>				
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)</b>									
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>			
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>			
<b>OBSERVACIONS</b>									
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fruit de la revisió i avaluació realitzada al finalitzar el primer any d'execució d'este pla (en el primer trimestre de 2019), es procedirà a ajustar les previsions que en la seua formulació es contenen per a eixe any, incrementant i/o modificant, si cal, les actuacions inicialment programades. (Actuació relacionada amb la 2.1).</li> </ul>									





Línia d'Actuació	1. PLANIFICACIÓ DE LA IGS I DEFINICIÓ FUNCIONAL DEL SEU SISTEMA DE GESTIÓ											
<b>Projecte/Actuació: 1.2. DEFINICIÓ FUNCIONAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA IGS</b>												
OBJETIU/S					INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir els requeriments funcionals que permeten desenvolupar el sistema de gestió dels procediments administratius competència de la IGS.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Document de l'anàlisi funcional elaborat en termini.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un Manual de procediments que arreplegue, de manera ordenada i sistemàtica, la informació fonamental de cada un dels procediments administratius o expedients, que es van a generar en el sistema de gestió</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de procediment elaborat en termini.</li> </ul>							
<b>ACTIVITAT/S</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar l'anàlisi funcional dels processos i procediments administratius competència de la IGS, amb la finalitat de definir els requeriments necessaris per al desenvolupament del sistema de gestió d'expedients i el seu inici telemàtic.</li> <li>Elaborar el Manual dels procediments administratius competència de la IGS.</li> </ul>												
<b>ANY/S D'EXECUCIÓ</b>					<b>TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ</b>							
2018	X		2019		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>												



Línia d'Actuació		2. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES									
Projecte/Actuació: 2.1. ELABORACIÓ I PUBLICACIÓ DE L'INFORME ANUAL DE RESULTATS D'EXECUCIÓ DEL PLA DE LA IGS											
OBJETIU/S						INDICADOR/S					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar i publicar (en el primer trimestre de 2018) l'informe final de resultats relatiu a l'execució del Pla de la IGS 2016-2017.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de l'actuació elaborat en el termini previst i publicat en el portal GVA-Oberta.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar i publicar (en el primer trimestre de 2019) l'informe anual de resultats relatiu a l'execució del Pla 2018-2019 després del seu primer any d'execució.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de l'actuació elaborat en el termini previst i publicat en el portal GVA-Oberta.</li> </ul>					
ACTIVITAT/S											
<ul style="list-style-type: none"> <li>Control periòdic de l'execució del pla i compliment de les corresponents fitxes de seguiment resum pel personal inspector responsable de cada una de les actuacions.</li> <li>Elaboració de conclusions sobre el grau d'execució.</li> <li>Confecció de l'informe en el qual s'exposen les conclusions i la justificació, si cal, dels diversos ritmes d'execució de les actuacions previstes i de les possibles reprogramacions o actualitzacions.</li> <li>Publicació dels informes d'avaluació de resultats (informes anuals).</li> </ul>											
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ					
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COST ECONÓMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)											
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
OBSERVACIONS											



Línia d'Actuació		2. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES											
Projecte/Actuació: 2.2. ELABORACIÓ I PUBLICACIÓ DE FITXES RESUM INDIVIDUALITZADES DE LES ACTUACIONS PRACTICADES													
OBJECTIU/S						INDICADOR/ÉS							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicació, en el termini d'un mes, d'una fitxa-resum per cada actuació finalitzada.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicació de les fitxes en el portal GVA-Oberta en el termini establert.</li> </ul>							
<b>ACTIVITAT/S</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Confecció de la fitxa, segons model normalitzat, pel personal inspector responsable de l'actuació a publicar.</li> <li>Revisió del seu contingut per l'equip responsable d'esta actuació.</li> <li>Registre de seguiment.</li> <li>Mecanització per a la seua publicació en el portal GVA-Oberta</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019	X		1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>OBSERVACIONS</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta actuació, per la seua mateixa naturalesa, no té en conjunt un termini d'inici i de fi. El compromís adquirit en el Pla 2018-2019 és que la publicació de cada una de les fitxes-resum serà efectiva en el termini d'un mes des de la finalització de l'actuació.</li> </ul>													



Línia d'Actuació												2. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES											
<b>Projecte/Actuació: 2.3. ELABORACIÓ I PUBLICACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS DE LA IGS</b>																							
OBJECTIU/S												INDICADOR/S											
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració i publicació de la carta de serveis de la IGS.</li> </ul>												<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de serveis aprovada i publicada en DOGV en el termini establert.</li> </ul>											
<b>ACTIVITAT/S</b>																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitució del grup de treball encarregat de la seua elaboració.</li> <li>Elaboració de la carta de serveis.</li> <li>Tramitar la seua aprovació elaborant la corresponent Resolució del conseller.</li> <li>Tramitar l'elaboració del tríptic utilitzat per a la seua difusió.</li> <li>Publicar la carta de serveis en el DOGV i en l'aplicació corporativa del Sistema de Gestió de Cartes.</li> </ul>																							
<b>ANY/S D'EXECUCIÓ</b>												<b>TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ</b>											
2018		X				2019		1 TRIM.		X		2 TRIM.				3 TRIM.				4 TRIM.			
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)</b>																							
<b>EXERCICI 2018:</b>						<b>CAPÍTOL/S:</b>						<b>IMPORT/S (En euros):</b>											
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>						<b>CAPÍTOL/S:</b>						<b>IMPORT/S (En euros):</b>											
<b>OBSERVACIONS</b>																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració de la carta de serveis subjecta a la metodologia aprovada i publicada per a la GVA.</li> <li>Actuació relacionada amb l'actuació 10.2 relativa al Sistema de Gestió de Cartes de Serveis.</li> </ul>																							



Línia d'Actuació		2. TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES											
<b>Projecte/Actuació: 2.4. ELABORACIÓ D'INFORMACIÓ EN RESPOSTA A PETICIONS DELS CORTS I ÒRGANS SUPERIORS DE LA CONSELLERIA</b>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendre les peticions d'informació sol·licitades per les Corts, el Gabinet del Conseller i la Secretaria General Administrativa.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Respostes remeses en termini.</li> </ul>							
ACTIVITAT/S													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració d'informes i respostes a sol·licitud dels diputats/as de les Corts , així com de sol·licituds de documentació.</li> <li>Elaboració de la informació requerida per altres departaments de la conselleria (el Gabinet del Conseller i la Secretaria General Administrativa).</li> <li>Seguiment de la informació remesa com a conseqüència de les peticions d'informació rebudes.</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019	X		1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)													
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
OBSERVACIONS													



Línia d'Actuació		3. ACTUACIONS NORMATIVES								
<b>Projecte/Actuació: 3.1. AVANTPROJECTE DE LLEI D'INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS I DEL SISTEMA D'ALERTES PER A LA PREVENCIÓ DE MALES PRÀCTIQUES EN L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT I EL SEU SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL</b>										
OBJECTIU/S					INDICADOR/S					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ultimar la redacció del text després de la seua tramitació parlamentària.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració de l'esborrany final per a publicació en el termini establert.</li> </ul>					
ACTIVITAT/S										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Anàlisi de les possibles esmenes al text durant la seua tramitació parlamentària i adaptació d'aquest, si cal.</li> <li>Elaboració del text final de l'avantprojecte.</li> </ul>										
ANY/S D'EXECUCIÓ					TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ					
2018	X		2019		1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.	4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)										
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):				
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):				
OBSERVACIONS										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació relacionada amb el projecte SALER (Línia d'Actuació número 5).</li> </ul>										



Línia d'Actuació		3. ACTUACIONS NORMATIVES									
<b>Projecte/Actuació: 3.2. DECRET DEL CONSELL DE DESENVOLUPAMENT DE LA LLEI D'INSPECCIÓ GENERAL DE SERVES I DEL SISTEMA D'ALERTES PER A LA PREVENCIÓ DE MALES PRÀCTIQUES EN L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT I EL SEU SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL</b>											
OBJECTIU/S						INDICADOR/S					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupament reglamentari de la Llei el contingut del qual ve marcat per les pròpies remissions a un desenvolupament ulterior.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració de l'esborrany final per a publicació en el termini establert.</li> </ul>					
<b>ACTIVITAT/S</b>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració d'una relació d'aspectes a regular.</li> <li>Estudi de l'abast de la regulació.</li> <li>Elaboració d'un esborrany inicial.</li> <li>Compliment dels tràmits preceptius d'informes i audiència.</li> <li>Elaboració de l'esborrany final.</li> </ul>											
ANY/S D'EXECUCIÓ					TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ						
2018			2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)</b>											
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>EXERCICI 2019 (Estimació):</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>				
<b>OBSERVACIONS</b>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>L'elaboració de l'esborrany final està supeditada a la finalització del tràmit parlamentari de la llei a la qual desenvolupa.</li> </ul>											



Línia de Actuació		3. ACTUACIONS NORMATIVES										
Projecte/Actuació: 3.3. ORDRE REGULADORA DELS PROCESSOS DE CERTIFICACIÓ I QUALITAT												
OBJECTIU/S						INDICADOR/S						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupament reglamentari del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, d'acord amb el que preveu el seu article 24 a fi de concretar el procediment que s'ha de seguir per a obtenir les certificacions de qualitat i els reconeixements.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració de l'esborrany final de Ordre per a la seua publicació en el termini establert.</li> </ul>						
ACTIVITAT/s												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració d'una relació d'aspectes a regular.</li> <li>Estudi de l'abast de la regulació i legislació comparada.</li> <li>Elaboració d'un esborrany inicial.</li> <li>Compliment dels tràmits preceptius d'informes i audiència, si és el cas.</li> <li>Elaboració de l'esborrany final.</li> </ul>												
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ						
2018	X		2019		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)												
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordre a elaborar en desenvolupament del Decret 41/2016, de 15 d'abril, 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 seu sector públic instrumental.</li> </ul>												





Línia d'Actuació		3. ACTUACIONS NORMATIVES											
<b>Projecte/Actuació: 3.4. ORDRE DE LA CONSELLERIA DE TRANSPARÈNCIA, RESPONSABILITAT SOCIAL, PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ, PER LA QUAL ES CONVOQUEN PER A L'ANY 2018 AJUDES DESTINADES A ENTITATS SOCIALS PER A REALITZAR ACTIVITATS DE CONEIXEMENT I PROPOSTES METODOLÒGIQUES PER A L'ANÀLISI DE RISCOS I VULNERABILITATS EN ELS PROCESSOS DE GESTIÓ PÚBLICA EN EL MARC D'UN SISTEMA D'ALERTES PREVENTIU DE LA CORRUPCIÓ, EL FRAU I LES MALES PRÀCTIQUES</b>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicació de la convocatòria d'ajudes per a 2018 a partir de les bases aprovades en 2017.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració de l'esborrany final d'Ordre per a la seua aprovació i publicació en el termini establert.</li> </ul>							
<b>ACTIVITAT/S</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració del text d'acord amb les bases.</li> <li>Publicació de la convocatòria.</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019			1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
<b>COST ECONÓMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>OBSERVACIONS</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuació relacionada amb el projecte SALER (Línia d'Actuació número 5) i l'actuació 14.1.</li> </ul>													



Línia d'Actuació		3. ACTUACIONS NORMATIVES											
<b>Projecte/Actuació: 3.5. ADAPTACIÓ DE LES ACTIVITATS DE TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL QUE REALITZA LA IGS EN L'EXERCICI DE LES SEUES COMPETÈNCIES, AL REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL, DE 27 D'ABRIL DE 2016.</b>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Anàlisi i adaptació de les activitats de tractament de dades de caràcter personal als requeriments del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptació realitzada en el termini previst.</li> </ul>							
ACTIVITAT/S													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudi i anàlisi de les bases de dades de la IGS i dels requeriments que siguen aplicables.</li> <li>Determinar les mesures a aplicar per a garantir un nivell de seguretat exigible.</li> <li>Coordinació amb la unitat de la Conselleria encarregada del registre d'activitats de tractament, previst en l'article 30 del Reglament (UE).</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019			1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)													
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
OBSERVACIONS													



Línia d'Actuació		4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL-LABORACIÓ.											
<b>Projecte/Actuació: 4.1. COORDINACIÓ AMB LES INSPECCIONS SECTORIALS (EN ELS ÀMBITS SANITARI, D'EDUCACIÓ I DE SERVEIS SOCIALS)</b>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtindre dels respectius òrgans o unitats de control i inspecció sectorial informació corresponent dels seus plans d'inspecció i el seu grau de compliment, tot això a fi d'evitar possibles duplicitats de les accions de control planificades, proposar la inclusió d'actuacions específiques si cal o per a abordar actuacions conjuntes. Intercanviar i compartir coneixement derivat de l'exercici de les seues funcions i de la seua pròpia experiència en l'àmbit de la inspecció i control.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunions de coordinació (2 a l'any) celebrades en termini.</li> </ul>							
ACTIVITAT/S													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzar dos reunions a l'any de coordinació.</li> <li>Sol·licitar i remetre la corresponent informació.</li> <li>Compartir coneixement i intercanviar, si cal, tècniques i metodologies de treball.</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019	X		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)													
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
OBSERVACIONS													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Els òrgans sectorials d'inspecció existents, en l'actualitat i als que fa referència esta actuació, són els existents en els àmbits de Sanitat, Educació i Serveis Socials.</li> </ul>													



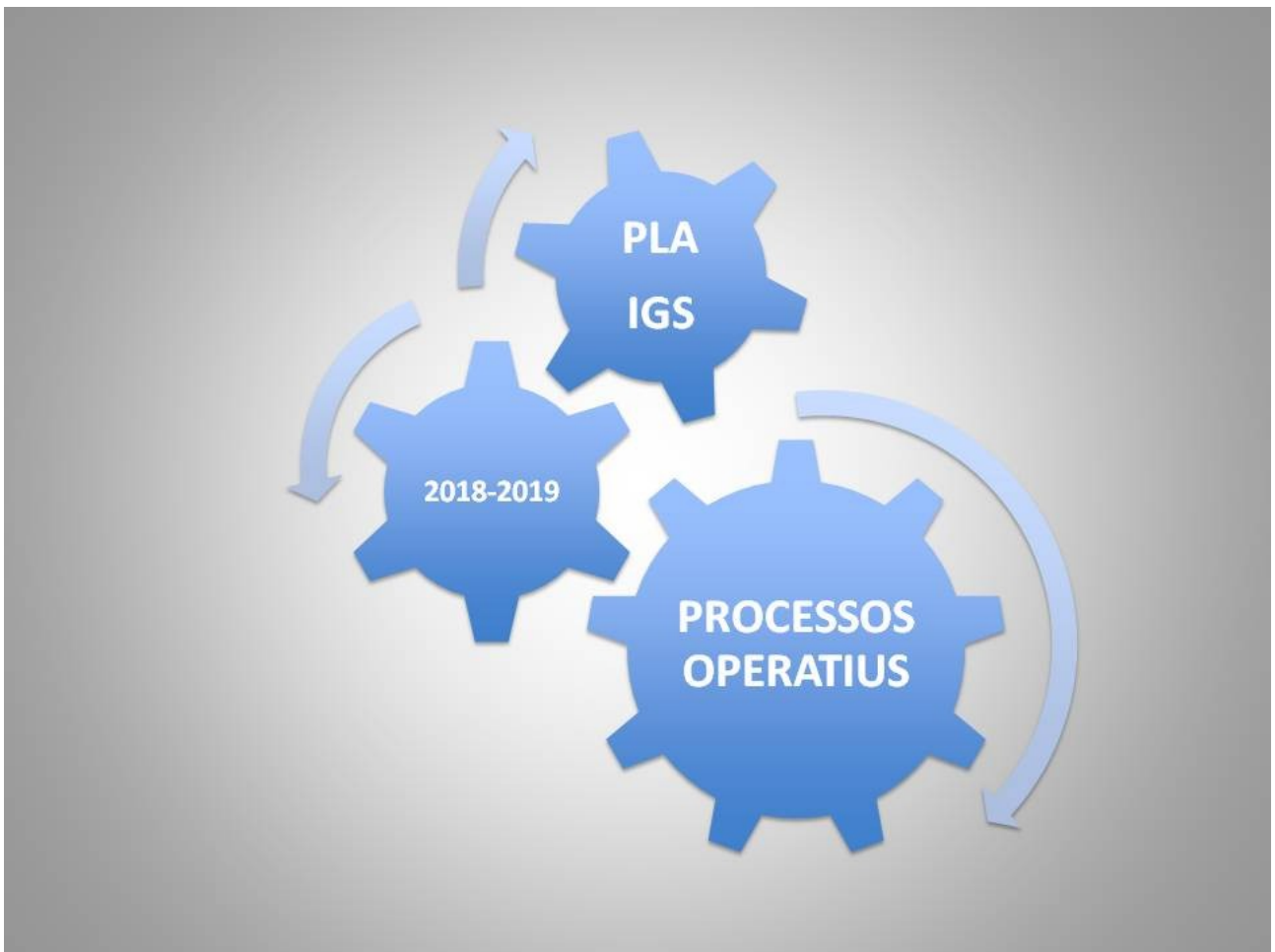
Línia d'Actuació		4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL-LABORACIÓ.											
Projecte/Actuació: 4.2. COL-LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB ALTRES ÒRGANS DE LA GENERALITAT													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantindre contactes i col·laboracions amb les subsecretaries <b>de totes les conselleries</b>, en relació amb l'exercici de les funcions d'inspecció i, en matèria de qualitat, a través de la COSMIQ dependent de la CITEC.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Sense indicador.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantindre contactes i col·laboracions amb la <b>Intervenció General</b>.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Sense indicador.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantindre contactes i col·laboracions amb la <b>DGTIC</b></li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Sense indicador.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantindre contactes i col·laboracions amb <b>INVASSAT</b>.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Sense indicador.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantindre contactes i col·laboracions amb la <b>DG Funció Pública</b>.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Sense indicador.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Col·laborar amb l'IVAP i, si és el cas, amb altres <b>òrgans amb competències en formació</b>, impartint cursos de formació relacionats amb les competències i funcions desenvolupades per la IGS i demostrant un alt nivell de qualitat docent (valorada pels alumnes en les enquestes de satisfacció, amb una puntuació mitjana del professorat igual o superior a 7 sobre 10).</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>% de cursos impartits sobre el total de cursos aprovats en el Pla de l'IVAP.</li> <li>Puntuació mitjana global atorgada pels alumnes als inspectors/es que participen com a docents en aqueixos cursos.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantindre contactes i col·laboracions amb L'Oficina de Suport al Consell de Transparència, i amb l'Oficina de conflicte d'Interessos.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Sense indicador.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantindre contactes i col·laboracions, si és el cas, amb el Síndic de Greuges i la Sindicatura de Comptes.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Sense indicador.</li> </ul>							
ACTIVITAT/S													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Establir i mantindre contactes periòdics amb òrgans de la Generalitat amb competències d'inspecció i control i amb altres que, de forma general, tinguen competències en assumptes o matèries del nostre interès..</li> <li>Desenvolupar accions de col·laboració i cooperació amb aquests òrgans amb l'abast i concreció que, en cada cas, es determinen.</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
COSTE ECONÓMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)													
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
OBSERVACIONS													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estes actuacions, per la seua mateixa naturalesa i fins que no estiguen normalitzades, no poden concretar-se per endavant, per la qual cosa no arriegen, excepte les referides a activitats docents desenvolupades a través de l'IVAP, indicadors concrets, ni s'establix per a elles termini d'inici i de fi.</li> </ul>													



Línia d'Actuació		4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL·LABORACIÓ.										
Projecte/Actuació: 4.3. COL·LABORACIÓ I COOPERACIÓ AMB L'AGÈNCIA DE PREVENCIÓ I LLUITA CONTRA EL FRAU I LA CORRUPCIÓ DE LA COMUNITAT VALENCIANA												
OBJETIU/S						INDICADOR/S						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar un marc de col·laboració específic entre la IGS i l'Agència esmentada.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Confecció de document de coordinació (pla o programa conjunt, conveni o protocol de col·laboració).</li> </ul>						
ACTIVITAT/S												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contactes previs per a definir l'abast i contingut del document de coordinació.</li> <li>Generació, si cal, d'un grup de treball conjunt.</li> <li>Confecció de proposta conjunta amb la forma que s'entenga més adequada, tramitació i aprovació del corresponent instrument de coordinació.</li> </ul>												
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ						
2018	X			2019		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)												
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS												



Línia d'Actuació		4. RELACIONS D'ALIANÇA I COL-LABORACIÓ.											
Projecte/Actuació: 4.4. COL-LABORACIÓ I COOPERACIÓ, EN L'ÀMBIT ESTATAL, AMB ELS ÒRGANS COMPETENTS EN MATÈRIA D'AVUACIÓ, QUALITAT I INSPECCIÓ DELS SERVEIS I AMB ALTRES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES													
OBJETIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantindre contactes i establir relacions de col·laboració i cooperació amb l'AGE i amb altres AAPP en aquelles matèries de l'interés i competència de la IGS</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Sense indicador</li> </ul>							
ACTIVITAT/S													
<ul style="list-style-type: none"> <li>D'acord amb les directrius de coordinació que s'impulsen, s'establirà l'oportuna cooperació i col·laboració en la forma en què es determine, tant amb l'AGE com amb la resta d'AAPP.</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019	X		1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)													
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS													





Línia d'Actuació												
<b>5. PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES. PROJECTE SALER.</b>												
<b>Projecte/Actuació: 5.1. IDENTIFICACIÓ DE RISCOS</b>												
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificació d'àrees i riscos de males pràctiques o irregularitats administratives.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventari de riscos per àrees definit en termini.</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració de "preguntes".</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventari de preguntes elaborat en termini.</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració del mapa de riscos</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de riscos elaborat en termini.</li> </ul>						
<b>ACTIVITAT/S</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Per a cada una de les àrees de risc identificades de forma preliminar, completar la definició dels riscos amb els seus indicadors i valors objectius</li> <li>Determinar les preguntes específiques que han de respondre's per a determinar si es donen les condicions que donen un valor positiu cada indicador.</li> <li>Elaborar el mapa a partir de l'anterior, mapa que haurà de ser revisat i actualitzat periòdicament.</li> </ul>												
<b>ANY/S D'EXECUCIÓ</b>						<b>TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ</b>						
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estes activitats es realitzaran amb recursos propis (IGS), amb la col·laboració de la comissió interdepartamental definida en la llei del sistema d'alertes.</li> </ul>												





Línia d'Actuació	5. PREVENCIÓ D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES. PROJECTE SALER.											
Projecte/Actuació: 5.2. DESENVOLUPAMENT DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ												
OBJECTIU/S					INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar fonts de dades a partir de sistemes d'informació i bases de dades de la GVA i altres fonts externes.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventari de fonts de dades elaborat en termini.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir els requisits funcionals del sistema automatitzat de detecció de possibles irregularitats i males pràctiques.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Documents de requeriments funcionals (TOMREQ) elaborat en termini.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupament d'una versió en "prova" del sistema automatitzat (aplicació).</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Versió de prova operativa que permeti visualitzar alertes i fer anàlisi de dades.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantació del sistema de detecció d&gt;alertes.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Versió en producció operativa en el termini establert.</li> </ul>							
ACTIVITAT/S												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definició de requeriments funcionals.</li> <li>Identificació de fonts d'informació (bases de dades d'aplicacions internes i externes).</li> <li>Determinació d'eines de desenvolupament, i obtenció de recursos d'anàlisi i programació, tant interns (DGTIC) com externs, a través dels contractes DESIG I (Lot 1) i DESIG II (Lot 5).</li> <li>Desenvolupament d'una versió de proves.</li> <li>Implantació del sistema d&gt;alertes.</li> </ul>												
ANY/S D'EXECUCIÓ					TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)												
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros): A determinar						
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS												
<ul style="list-style-type: none"> <li>El cost s'assumirà amb càrrec al pressupost de la DGTIC, ja que es desenvoluparà amb recursos dels contractes DESIG I (Lote1) i DESIG II (Lot 5).</li> </ul>												



Línia d'Actuació		5. PREVENCIÓN D'IRREGULARITATS I MALES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES. PROJECTE SALER.											
Projecte/Actuació: 5.3. ESTRATÈGIA DESPLEGAMENT I IMPLANTACIÓ DEL SISTEMA D'ALERTES													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definició d'una estratègia de desplegament i implantació del sistema d'alertes que, mes allà del desenvolupament de la pròpia aplicació informàtica, tinga en compte altres aspectes, com ara la innovació, la participació de la societat civil i la col·laboració amb altres entitats i organismes la finalitat de la qual siga la lluita contra el frau i la corrupció.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Document d'estratègia de desplegament redactat en termini.</li> </ul>							
ACTIVITAT/S													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Anàlisi de la situació actual a partir dels pilots realitzats i del plantejament de desenvolupament del sistema d'alertes, tenint en compte els elements que ho componen (repositoris d'informació, riscos, indicadors, parametrització, codificació i procediments d'actuació).</li> <li>Diagnòstic, incloent-hi una anàlisi DAFO, estudis comparats sobre sistemes d'alertes i sistemes anticorrupció en general, i una anàlisi de l'impacte en altres sistemes d'informació existents en la Generalitat.</li> <li>Planificació d'accions de desplegament estratègic, pressupostos i calendaris.</li> <li>Extensió i xarxes de col·laboració amb altres organismes.</li> <li>Marc normatiu i desenvolupament reglamentari.</li> <li>Avaluació i seguiment.</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019			1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)													
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros): A determinar							
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
OBSERVACIONES													
<ul style="list-style-type: none"> <li>El desenvolupament d'esta actuació comportarà la contractació d'un treball de consultoria per al procés de desplegament i implantació del projecte. L'import de cost estimat en el capítol II s'ha arreglat en la fitxa 14.3 (Contractes).</li> </ul>													



Línia d'Actuació	6. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL: A) ACTUACIONS ORDINÀRIES										
<b>Projecte/Actuació: 6.1. COMPROVAR EL COMPLIMENT DE L'OBLIGACIÓ D'AVALUAR I PUBLICAR PERIÒDICAMENT EL GRAU D'EXECUCIÓ DELS PLANS I PROGRAMES</b>											
OBJETIU/S					INDICADOR/S						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprovar el compliment de l'obligació d'avaluar i publicar periòdicament el grau de compliment dels plans i programes, per part dels diferents departaments del Consell i el seu sector públic dependent, en el 100% de centres directius seleccionats</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li> </ul>						
ACTIVITAT/S											
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir els criteris per a seleccionar la mostra objecte de control i determinar els òrgans i unitats dels plans i programes dels quals, aprovats per les distintes conselleries i/o les seues entitats instrumentals, han sigut seleccionats. Es prioritzarà aquells plans i programes relacionats amb matèries que afecten més directament a la ciutadania.</li> <li>D'aquelles organitzacions seleccionades, avaluar el grau de compliment d'aquests plans en el temps previst i els resultats a través d'analitzar els indicadors de mesura i valoració utilitzats.</li> <li>Realitzar l'informe corresponent incorporant les conclusions i recomanacions necessàries.</li> </ul>											
ANY/S D'EXECUCIÓ					TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ						
2018			2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)											
<b>EXERCICI 2018:</b>		<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>		<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
OBSERVACIONS											



Línia d'Actuació	6. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL: A) ACTUACIONS ORDINÀRIES									
<b>Projecte/Actuació: 6.2. SUBVENCIONS EN CONCURRÈNCIA COMPETITIVA.</b>										
OBJECTIU/S					INDICADOR/S					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar les causes dels retards produïts en 2017 en la publicació de les ordres de subvencions i proposar millores dirigides a corregir i evitar els esmentats retards</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprovar l'ús de les eines tecnològiques posades a disposició dels gestors de subvencions, que permeten el compliment de l'obligació de relacionar-se telemàticament amb els subjectes que estableix l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Constatar si s'està realitzant la comprovació de la realització de l'activitat definida en els plans de control.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li> </ul>					
<b>ACTIVITAT/S</b>										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguiment del procés de publicació de les ordres de subvencions i les seues convocatòries per a realitzar una anàlisi de tot el procés des de la seua publicació fins a la notificació de la concessió d'ajudes (mostreig en tots els departaments).</li> <li>Comprovar l'ús de les eines tecnològiques utilitzades per a la gestió de les distintes subvencions (s'analitzaran aquelles subvencions que no utilitzen l'aplicació corporativa de gestió de subvencions (SUGUS).</li> <li>Revisió de contingut de les ordres de bases de les subvencions de la Generalitat, actuació que es justifica basant-se en la previsió de l'article 165 j) de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'Hisenda Pública, del Sector Públic Instrumental i de Subvencions.</li> </ul>										
ANY/S D'EXECUCIÓ					TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ					
2018			2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.	4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)</b>										
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>			
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>			
<b>OBSERVACIONS</b>										



Línia d'Actuació		6. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL: A) ACTUACIONS ORDINÀRIES										
<b>Projecte/Actuació: 6.3. CONTRACTACIÓ EN L'ÀMBIT DEL SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL</b>												
OBJECTIU/S						INDICADOR/S						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar si la informació que generen els ens del Sector Públic Instrumental de la Generalitat en matèria de contractació pot ser reutilitzable en el sistema d'alertes. Revisar els seus procediments administratius de gestió i comprovar el grau d'implementació de les millores recomanades per la IGS.-</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li> </ul>						
ACTIVITAT/S												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentació de l'actuació a les entitats del Sector Públic Instrumental de la Generalitat incloses en l'abast de l'actuació.</li> <li>Disseny d'un qüestionari d'avaluació de riscos en matèria de contractació, informació estructurada i procediment de gestió d'expedients de contractació. Aquest qüestionari serà remès a les entitats per al seu emplenament.</li> <li>Anàlisi i validació dels qüestionaris rebuts per part de la IGS.</li> <li>Elaboració de fitxes individualitzades per entitats amb el diagnòstic de l'estat de situació i el seu posterior trasllat a les entitats.</li> <li>Elaboració de l'informe final de l'actuació.</li> </ul>												
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ						
2018	X		2019			1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)												
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS												



6. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL: A) ACTUACIONS ORDINÀRIES											
Línia d'Actuació											
<b>Projecte/Actuació: 6.4. ESTUDI I ANÀLISI DE LA GESTIÓ DEL PATRIMONI IMMOBILIARI DE LA GENERALITAT</b>											
OBJECTIU/S						INDICADOR/S					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conèixer l'inventari general de béns i drets de la GVA, analitzar els seus procediments de gestió i explotació, conèixer l'ocupació de béns patrimonials de la GVA per entitats del sector públic instrumental i entitats privades i comprovar la inexistència d'irregularitats en la seua valoració i possibles conflictes d'interessos en les operacions de compravenda o altres males pràctiques.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li> </ul>					
ACTIVITAT/S											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sol·licitar a la DG de Patrimoni la informació següent:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Contingut de l'Inventari General.</li> <li>✗ Relació de concessions administratives i autoritzacions d'ús privatiu dels béns públics</li> <li>✗ Relació de contractes vigents d'arrendament i explotació per tercers d'immobles de naturalesa privada.</li> <li>✗ Llistat dels expedients d'adquisició i alienació patrimonial dels últims cinc anys.</li> </ul> </li> <li>• Disseny i selecció mostral.</li> <li>• Investigació i anàlisi de la documentació de cada un dels expedients de la mostra.</li> <li>• Emissió de l'informe d'avaluació dels resultats.</li> </ul>											
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ					
2018			2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)											
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
OBSERVACIONS											



Línia d'Actuació		6. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL: A) ACTUACIONS ORDINÀRIES										
<b>Projecte/Actuació: 6.5. ANÀLISI DE RISCOS D'APARICIÓ D'IRREGULARITATS O MALES PRÀCTIQUES EN ELS PROCEDIMENTS DE SELECCIÓ DE PERSONAL EN L'ÀMBIT DE LA FUNCIÓ PÚBLICA VALENCIANA.</b>												
OBJECTIU/S						INDICADOR/S						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detecció de punts crítics en la gestió dels processos de selecció de personal per al seu accés a la funció pública, considerant el nombre de punts crítics detectats, així com la valoració del seu risc des del punt de vista de la incidència en el resultat.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposar mesures preventives per a minimitzar els riscos detectats</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li> </ul>						
ACTIVITAT/S												
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anàlisi de la normativa reguladora en matèria de selecció de personal</li> <li>• Anàlisi d'un procés de convocatòria de proves selectives realitzada per les conselleries de Sanitat Universal i Salut Pública, d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques (competents en matèria de personal sanitari, docent i de la funció pública) no tant des d'una perspectiva concreta correctiva sinó per a obtindre accions preventives de caràcter general.</li> <li>• Reunions amb les unitats gestores responsables dels procediments.</li> <li>• Reunions amb membres de tribunals qualificadors.</li> </ul>												
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ						
2018	X		2019			1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)												
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS												



Línia d'actuació		6. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL: A) ACTUACIONS ORDINÀRIES									
<b>Projecte/Actuació: 6.6. ANÀLISI DELS PROCEDIMENTS DE CONCESSIÓ, SEGUIMENT I CONTROL D'AUTORITZACIONS DE COMPATIBILITAT PER A L'EXERCICI D'ACTIVITATS PRIVADES EN L'ÀMBIT DE LA FUNCIO PÚBLICA.</b>											
OBJECTIU/S						INDICADOR/S					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analitzar els procediments d'autorització seguiment i control en matèria d'incompatibilitats en l'àmbit de la funció pública i respecte del personal mencionat en l'article 92.3.c) l d) de la Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li> </ul>					
ACTIVITAT/S											
<ul style="list-style-type: none"> <li>Notificar als òrgans competents per a l'autorització de les compatibilitats l'actuació i obtindre d'aquesta informació estadística prèvia sobre les activitats privades autoritzades, per sector, tipologia de personal, per tipus d'activitats autoritzades, etc..</li> <li>Seleccionar d'entre les dades globals obtingudes aquells àmbits o àrees que es consideren més rellevants o amb major incidència respecte a l'exercici d'activitats privades, atenent als criteris que es consideren més rellevants a la vista de les dades estadístiques obtingudes.</li> <li>Realitzar un mostreig per a seleccionar expedients concrets de les àrees més rellevants i obtindre la seua documentació associada.</li> <li>Visita als òrgans competents per a identificar amb més detall els controls actualment implementats i les dades disponibles per a l'exercici dels mateixos.</li> <li>Anàlisi de les dades obtingudes i emissió d'informe de conclusions i recomanacions.</li> </ul>											
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ					
2018	X		2019			1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	4 TRIM. X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)											
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
OBSERVACIONS											





6. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL: A) ACTUACIONS ORDINÀRIES											
Línia d'Actuació											
<b>Projecte/Actuació: 6.7. COMPLIMENT DEL DEURE DE RESPOSTA A QUALSEVOL SOL·LICITUD.</b>											
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprovar si en les sol·licituds presentades en l'administració de la Generalitat, objecte d'estudi, s'ha dictat la resolució corresponent i s'ha notificat a la persona/s interessada/s.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li> </ul>					
ACTIVITAT/ES											
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir els criteris per a seleccionar la mostra objecte de control.</li> <li>Determinar els procediments objecte d'avaluació, així com la metodologia d'aplicació. Es prioritzarà aquells procediments relacionats amb matèries que tinguen un impacte directe en la ciutadania.</li> <li>Revisar els expedients determinats en el mostreig i comprovar si s'han resolt de forma expressa i s'han notificat degudament.</li> <li>Realitzar l'informe corresponent incorporant les conclusions i recomanacions necessàries.</li> </ul>											
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ					
2018			2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM. X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)											
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>						<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
OBSERVACIONS											



Línia d'Actuació	6. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL: A) ACTUACIONS ORDINÀRIES									
<b>Projecte/Actuació: 6.8. COMPLIMENT OBLIGACIONS EN MATÈRIA D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>										
OBJECTIU/S					INDICADOR/S					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realització d'un procés d'autoavaluació per part de les conselleries que permeta determinar el grau d'implantació actual de l'administració electrònica en cada una d'elles.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li> </ul>					
ACTIVITAT/S										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disseny del qüestionari d'autoavaluació i de les instruccions per al seu emplenament.</li> <li>Presentació de l'actuació a cada una de les conselleries i entrega dels qüestionaris per a la realització del procés d'autoavaluació.</li> <li>Anàlisi dels resultats del procés d'autoavaluació</li> <li>Elaboració de l'informe final de resultats.</li> </ul>										
ANY/S D'EXECUCIÓ					TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ					
2018			2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.	4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)										
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>			
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>			
OBSERVACIONS										



Línia d'Actuació	<b>6. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL: A) ACTUACIONS ORDINÀRIES</b>											
<b>Projecte/Actuació: 6.9. REVISIÓ DE L'EXERCICI DE POTESTATS DISCRECIONALS EN L'APLICACIÓ DELS PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS INICIATS A INSTÀNCIA DE PART.</b>												
OBJECTIU/S						INDICADOR/S						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Anàlisi i identificació de riscos d'irregularitats o males pràctiques en l'aplicació de procediments administratius que impliquen l'exercici de potestats discrecionals.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li> </ul>						
ACTIVITAT/ES												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtenció d'informació prèvia de procediments i tràmits compresos dins de l'àmbit de l'actuació (incloses declaracions responsables) del Gestor Únic de Continguts (GUC).</li> <li>Classificació i catalogació d'aquests.</li> <li>Selecció d'una mostra de procediments que continguin tràmits amb major component discrecional utilitzant els criteris de rellevància que finalment es determinen.</li> <li>Notificacions als departaments triats als efectes d'obindre informació preliminar sobre tramitació concreta duta a terme.</li> <li>Selecció d'expedients concrets, obtenció d'aquets i realització d'anàlisis preliminars.</li> <li>Si cal realització d'entrevistes específiques amb els responsables de la gestió analitzada.</li> <li>Anàlisis de dades obtingudes, generació informe de conclusions i recomanacions.</li> </ul>												
ANY/S D'EXECUCIÓ					TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018			2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)												
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
OBSERVACIONS												



Línia d'Actuació	6. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL: A) ACTUACIONS ORDINÀRIES											
<b>Projecte/Actuació: 6.10. AVALUACIÓ DELS CONTROLS EXISTENTS EN LA GENERALITAT EN RELACIÓ A LA VERACITAT DE LES DADES APORTADES A TRAVÉS DE LES DECLARACIONS RESPONSABLES I COMUNICACIONS PRÈVIES.</b>												
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaluar mitjançant un mostreig l'eficàcia dels controls efectuats en relació a la veracitat de les dades en declaracions responsables i comunicacions prèvies utilitzades en procediments de la GVA.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li> </ul>						
ACTIVITAT/S												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtindre informació (GUC) dels procediments en els quals es recorre a la utilització de comunicacions prèvies i declaracions responsables.</li> <li>Generar mostra per a la seua anàlisi entre la població identificada classificant els procediments pels criteris de rellevància que s'establisquen.</li> <li>Obtenció de documentació concreta i realització d'entrevistes amb els responsables de la tramitació (i control) dels procediments seleccionats.</li> <li>Emissió d'informe de conclusions i recomanacions.</li> </ul>												
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ						
2018			2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)												
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):					
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):					
OBSERVACIONS												



Línia d'Actuació		6. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL: A) ACTUACIONS ORDINÀRIES									
<b>Projecte/Actuació: 6.11. AVALUACIÓ DEL GRAU D'IMPLANTACIÓ DE LES AUDITORIES INTERNES EN LES ENTITATS DEL SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL DE LA GENERALITAT.</b>											
OBJECTIU/S						INDICADOR/S					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaluar el grau de compliment, per part de les entitats del sector públic instrumental derivades, de les recomanacions i propostes donades per la figura de l'auditor intern.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de l'actuació elaborat en el termini previst.</li> </ul>					
ACTIVITAT/S											
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificació de l'actuació i confecció del programa de treball.</li> <li>Obtenció d'informació i, si cal, realització de visites a una mostra d'entitats de la Generalitat que hagen de disposar d'aquesta figura i comprovació de la documentació necessària.</li> <li>Emissió d'informe de conclusions i recomanacions de l'actuació.</li> </ul>											
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ					
2018	X		2019		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM. X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)											
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):					
OBSERVACIONS											



Línia d'Actuació		6. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ I CONTROL: B) ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES											
Projecte/Actuació: 6.12 ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Execució d'accions d'inspecció i control de caràcter extraordinari (que per la seua mateixa naturalesa i caràcter sobrevingut no es poden preveure ni quantificar per endavant).</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de les actuacions elaborades en els terminis previstos.</li> </ul>							
ACTIVITAT/S													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzar les corresponents accions d'investigació que permeten atendre els encàrrecs d'inspecció i control rebuts per ordre superior i elaborar els corresponents informes.</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019	X		1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)													
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
OBSERVACIONS													



Línia d'Actuació		7. SEGUIMENT D'ACTUACIONS ANTERIORS											
<b>Projecte/Actuació: 7.1. AVALUACIÓ DEL GRAU DE COMPLIMENT DE LES CONCLUSIONS I RECOMANACIONS DERIVADES D'INFORMES ANTERIORS DE LA IGS (DERIVATS DE DENÚNCIES O ACTUACIONS ORDINÀRIES DE CONTROL I INSPECCIÓ)</b>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conèixer el nivell d'implementació de les recomanacions efectuades en anteriors actuacions d'investigació, incloent, si cal, una anàlisi dels motius que hagen dificultat o impedit la seua adopció.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Emissió d'informes de seguiment de les distintes actuacions.</li> </ul>							
<b>ACTIVITAT/S</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Demandar informació dels departaments inclosos en els corresponents seguiments objecte d'esta actuació.</li> <li>Anàlisi de la informació obtinguda sobre el grau d'implementació de les mesures adoptades com a conseqüència dels informes emesos prèviament i, si cal, de les raons que han impedit o dificultat la seua efectiva aplicació.</li> <li>Elaboració de l'informe corresponent.</li> </ul>													
<b>ANY/S D'EXECUCIÓ</b>						<b>TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ</b>							
2018	X		2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X	
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>OBSERVACIONS</b>													



Línia d'Actuació		8. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE DENÚNCIES (INCLOSES LES DENÚNCIES PER ASSETJAMENT LABORAL)											
<b>Projecte/Actuació: 8. 1. TRAMITACIÓ I RESOLUCIÓ DE DENÚNCIES</b>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendre i tramitar el 100% de les denúncies presentades, per irregularitats o infraccions a la legalitat que, si és el cas, s'hagen produït, per òrgans de l'administració de la GV i el seu sector públic instrumental.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>% de denúncies presentades i resoltes</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendre i tramitar el 100% de les denúncies presentades per assetjament laboral (assetjament moral o mobbing, assetjament sexual i/o per raó de sexe) de conformitat amb el Protocol de Prevenció i Actuació davant de l'Assetjament Laboral en l'Administració de la Generalitat.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>% de denúncies presentades i resoltes</li> </ul>							
ACTIVITAT/S													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigació dels fets objecte de la denúncia.</li> <li>Elaboració de l'informe que inclourà una valoració dels fets i un apartat específic de conclusions i recomanacions.</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019	X		1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)													
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
OBSERVACIONS													
<ul style="list-style-type: none"> <li>En la tramitació de les denúncies s'aplicarà el protocol d'actuació aprovat.</li> </ul>													





Línia d'Actuació		9. ATENCIÓ I TRAMITACIÓ DE QUEIXES DE SEGONA INSTÀNCIA											
Projecte/Actuació: 9. 1. TRAMITACIÓ I RESOLUCIÓ DE QUEIXES DE SEGONA INSTÀNCIA													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendre i tramitar, en termini, el 100% de les queixes de segona instància presentades davant de la IGS, per falta de resposta a les queixes inicials plantejades davant d'òrgans de la GV i el seu sector públic instrumental.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>% queixes presentades i resoltes en termini.</li> </ul>							
<b>ACTIVITAT/S</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acusar rebut de la queixa presentada davant de la IGS</li> <li>Traslladar la queixa a l'òrgan competent</li> <li>Seguiment puntual de la contestació a la queixa inicial</li> <li>Contestació a la persona interessada</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019	X		1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)													
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS													



<b>Línia d'Actuació 10. ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES DE MILLORA DE LA QUALITAT</b>													
<b>Projecte/Actuació: 10.1. AUTOAVALUACIONS I AVALUACIONS DE QUALITAT DELS SERVEIS</b>													
<b>OBJECTIU/S</b>						<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar la pràctica d'autoavaluacions a realitzar per les unitats administratives proposades per les distintes conselleries (en execució del Pla aprovat per la CITEC)</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• % d'autoavaluacions realitzades sobre les previstes.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realitzar avaluacions de qualitat a partir de les autoavaluacions realitzades.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• % d'avaluacions realitzades sobre les previstes.</li> </ul>							
<b>ACTIVITAT/S</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessió formativa per a cada una de les unitats administratives que realitzen l'autoavaluació de qualitat.</li> <li>• Coordinació i suport a les unitats administratives en el procés d'autoavaluació.</li> <li>• Sessió final de presentació del resultat del procés d'autoavaluació.</li> <li>• Dirigir i/o coordinar el treball de contrastació externa que permeti avaluar la qualitat de les organitzacions autoavaluades.</li> </ul>													
<b>ANY/S D'EXECUCIÓ</b>						<b>TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ</b>							
2018	X		2019	X		1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)</b>													
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros): (*)</b>							
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>OBSERVACIONS</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>• (*): Atés que es preveu un contracte únic de suport a actuacions complementàries de millora de la qualitat, l'import de cost estimat en el capítol II s'ha arreglat en la fitxa 14.3 (Contractes).</li> </ul>													



Línia d'Actuació												10. ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES DE MILLORA DE LA QUALITAT																							
<b>Projecte/Actuació: 10.2. SISTEMA DE GESTIÓ DE CARTES DE SERVEIS.</b>																																			
OBJECTIU/S												INDICADOR/S																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalitzar l'execució del Pla d'extensió de cartes 2017-2018.</li> </ul>												<ul style="list-style-type: none"> <li>% de Cartes elaborades sobre les previstes en el pla.</li> </ul>																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar i actualitzar el mapa de Cartes de serveis actual.</li> </ul>												<ul style="list-style-type: none"> <li>Nou mapa revisat en termini.</li> </ul>																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un nou pla d'extensió i/o revisió de cartes per a 2019 basant-se en el mapa actualitzat.</li> </ul>												<ul style="list-style-type: none"> <li>Pla d'extensió 2019 elaborat en termini.</li> </ul>																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Execució del pla per a l'any 2019.</li> </ul>												<ul style="list-style-type: none"> <li>% de Cartes elaborades sobre les previstes en el pla.</li> </ul>																							
<b>ACTIVITAT/S</b>																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>S'impulsarà, en 2018, l'aprovació i publicació de les noves cartes de serveis elaborades i/o revisades en en 2017.</li> <li>Es procedirà, al llarg de 2018, a completar l'actualització de totes les cartes de serveis, la revisió de les quals estava prevista en execució del Pla 2017-2018.</li> <li>Es revisarà i actualitzarà, en l'últim trimestre de l'any, el Mapa de Cartes de Serveis vigent.</li> <li>Basant-se en el nou Mapa, s'elaborarà un nou pla d'extensió i/o revisió de cartes per a l'any 2019.</li> <li>Es proposarà i obtindrà de la CITEC l'aprovació del nou Mapa i del Pla d'extensió per a 2019.</li> <li>Realització i/o revisió, durant l'any 2019, de les cartes de serveis incloses en eixa nova extensió.</li> </ul>																																			
ANY/S D'EXECUCIÓ												TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ																							
2018	X			2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.																							
<b>COSTE ECONÓMIC (Únicamente los casos que necesitan asignación individualizada)</b>																																			
<b>EXERCICI 2018:</b>												<b>CAPÍTOL/S:</b>												<b>IMPORT/S (En euros): (*)</b>											
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>												<b>CAPÍTOL/S:</b>												<b>IMPORT/S (En euros):</b>											
<b>OBSERVACIONS</b>																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>(*): Atés que es preveu un contracte únic de suport a actuacions complementàries de millora de la qualitat, l'import de cost estimat en el capítol II s'ha arreglat en la fitxa 14.3 (Contractes).</li> </ul>																																			



Línia d'Actuació												10. ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES DE MILLORA DE LA QUALITAT													
<b>Projecte/Actuació: 10.3. SISTEMA D'INFORMACIÓ DEL MERCAT INTERIOR EUROPEU (IMI).</b>																									
OBJECTIU/S												INDICADOR/S													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar la coordinació del sistema i el seu eficaç funcionament.</li> </ul>												<ul style="list-style-type: none"> <li>% de sol·licituds ateses i resoltes.</li> </ul>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar el registre d'autoritats competents i de persones usuàries del sistema.</li> </ul>												<ul style="list-style-type: none"> <li>% d'autoritats i persones usuàries registrades i donades d'alta en el sistema.</li> </ul>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organitzar i impartir cursos de formació en el maneig i actualització del Sistema IMI.</li> </ul>												<ul style="list-style-type: none"> <li>% d'usuaris/as formats/as en el maneig de l'aplicació informàtica de suport a IMI durant l'any.</li> </ul>													
ACTIVITAT/S																									
<ul style="list-style-type: none"> <li>Executar tasques de coordinació sobre totes les autoritats registrades en el nostre àmbit exercint labors d'assessoria i suport tècnic.</li> <li>Identificar i registrar, si és el cas, noves autoritats i garantir una actualització permanent de les dades registrades en el sistema per a totes les autoritats donades d'alta.</li> <li>Mantindre personal usuari actiu en totes les autoritats registrades i monitoritzar 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.</li> <li>Desenvolupar accions formatives (en el maneig i actualització del Sistema IMI) individualitzades (per al nou personal usuari) i altres accions reglades (cursos), a través de l'IVAP si és el cas, complementàries dels cursos organitzats i oferits per l'Institut Nacional d'Administració Pública (INAP) i per la Coordinació Nacional del sistema.</li> </ul>																									
ANY/S D'EXECUCIÓ												TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ													
2018		X				2019		X		1 TRIM.		X		2 TRIM.		X		3 TRIM.		X		4 TRIM.		X	
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)																									
EXERCICI 2018:						CAPÍTOL/S:						IMPORT/S (En euros):													
EXERCICI 2019: (Estimació)						CAPÍTOL/S:						IMPORT/S (En euros):													
OBSERVACIONS																									



Línia d'Actuació 10. ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES DE MILLORA DE LA QUALITAT													
Projecte/Actuació: 10.4. SIMPLIFICACIÓ I MILLORA DE PROCESSOS													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar, simplificar i millorar els processos de subvencions a fi d'implantar la seua tramitació electrònica.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de revisió i millora elaborat en termini.</li> <li>Guia d'implantació d'expedients de subvencions elaborada en termini.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar, simplificar i millorar els processos d'atenció a queixes, suggeriments i agraïments integrant, en la nova aplicació corporativa, els diferents àmbits de qualitat, simplificació, atenció a la ciutadania i la gestió adequada de les queixes de segona instància.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de revisió i millora elaborat en termini.</li> <li>Manuals de procediments d'atenció a les queixes, suggeriments i agraïments i a les queixes de segona instància elaborats en termini.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzar l'anàlisi funcional per a la definició dels nous tràmits telemàtics associats als anteriors procediments.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Anàlisi funcional elaborat en termini.</li> </ul>							
<b>ACTIVITAT/S</b>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzar l'anàlisi funcional de la nova aplicació corporativa de subvencions i de queixes</li> <li>Crear el tràmit telemàtic adaptat a les noves lleis 39/2015 i 40/2015.</li> <li>Incorporar en l'aplicació de gestió de subvencions l'enllaç a la notificació electrònica d'acord amb l'esquema nacional d'interoperabilitat.</li> <li>Incorporar tots els requeriments que estableix la NTI del document electrònic.</li> <li>Interconnectar amb altres aplicacions (portafirmes, ...).</li> <li>Dissenyar una guia d'implantació d'expedients de subvencions que indique les tasques a realitzar.</li> <li>Elaborar els manuals de procediment de les queixes administratives i de les queixes de segona instància.</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019			1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)													
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
EXERCICI 2019: (Estimación)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
OBSERVACIONS													



Línia d'Actuació <b>10. ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES DE MILLORA DE LA QUALITAT</b>												
Projecte/Actuació: <b>10.5. SISTEMES DE RECONeixEMENT.</b>												
OBJECTIU/S						INDICADOR/S						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantació de un sistema de acreditación y certificación de la calidad en el ejercicio 2019</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema aprovat i implantat en termini.</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realització, en l'exercici 2019, d'una convocatòria de premis a l'excel·lència o millors pràctiques, la primera edició del qual se celebraria en el 2020.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocatòria de premis per a 2020 publicada en termini.</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Impulsar la implantació, per part dels òrgans competents en matèria de funció pública, de mesures concretes dirigides a reconèixer la participació de les persones en equips o grups que exercisquen activitats específiques que contribuïsquen a la millora de la qualitat dels serveis públics prestats a la ciutadania.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta de reconeixements elaborada en termini.</li> </ul>						
<b>ACTIVITAT/S</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Després de la realització de les corresponents avaluacions de qualitat, requeriment de les sol·licituds de reconeixement que, si és el cas, els departaments avaluats consideren.</li> <li>Avaluació de les sol·licituds d'acreditació i certificació.</li> <li>Posada en marxa, a través de la corresponent convocatòria per a 2020, de premis a l'excel·lència i a les millors pràctiques en la Generalitat.</li> <li>Impulsar la implantació, per part dels òrgans competents en matèria de funció pública, de mesures concretes dirigides a reconèixer la participació de les persones en equips o grups que exercisquen activitats específiques i contribuïsquen a la millora de la qualitat dels serveis públics prestats a la ciutadania.</li> </ul>												
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ						
2018			2019	X	1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>						
<b>OBSERVACIONS</b>												



Línia d'Actuació		11. ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA											
<b>Projecte/Actuació: 11.1 DIAGNÒSTICS ORGANITZATIUS</b>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzar una anàlisi organitzativa en el centre de recepció de menors (Buñol) en col·laboració amb les tres inspeccions sectorials.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Anàlisi organitzativa elaborat en termini.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzar, si és el cas, altres anàlisis organitzatives o avaluacions d'eficàcia i eficiència atenent a possibles peticions que es formulen durant la vigència del pla (2018-2019).</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Anàlisis organitzatives elaborats en termini.</li> </ul>							
ACTIVITAT/S													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disseny i programació de l'anàlisi organitzativa a realitzar en el centre de recepció de menors de Buñol amb la participació de les inspeccions sectorials de serveis socials, sanitat i educació.</li> <li>Sol·licitud als òrgans sectorials d'inspecció perquè designen un inspector que participe en la realització de l'anàlisi anterior.</li> <li>Realització dels treballs que permeten obtindre un diagnòstic de l'organització i del funcionament de l'esmentat centre i emissió de l'informe corresponent, que incorporarà un apartat específic de conclusions i recomanacions de millora.</li> <li>Atendre altres possibles peticions rebudes per a realitzar anàlisis organitzatives i avaluacions d'eficàcia i eficiència d'òrgans de l'administració de la Generalitat.</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019	X		1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)													
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>			<b>IMPORT/S (En euros):</b>							
OBSERVACIONS													
<ul style="list-style-type: none"> <li>L'anàlisi organitzativa del centre de menors de Buñol és una actuació relacionada amb la 4.1.</li> </ul>													



Línia d'Actuació		12. INSTRUCCIÓ DE PROCEDIMENTS SANCIONADORS EN MATÈRIA DE BON GOVERN										
<b>Projecte/Actuació: 12.1. INSTRUCCIÓ DE PROCEDIMENTS DISCIPLINARIS.</b>												
OBJECTIU/S					INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Instruir els corresponents procediments sancionadors ordenats.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>% d'expedients instruïts sobre el total de procediments incoats.</li> </ul>							
<b>ACTIVITAT/S</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir un protocol que s'ha de seguir per a la instrucció d'estos procediments .</li> <li>Instruir els procediments que s'ordenen.</li> </ul>												
ANY/S D'EXECUCIÓ					TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019	X	1 TRIM.	X	2 TRIM.	X	3 TRIM.	X	4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>OBSERVACIONS</b>												







Línia d'Actuació 13. ATENCIÓ I FORMACIÓ DEL PERSONAL DE LA IGS													
Projecte/Actuació: 13.1. PLA D'ACOLLIDA													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar de forma efectiva i àgil al nou personal que s'incorpore a la IGS a través d'elaborar i aplicar un nou manual d'acollida.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual elaborat en termini.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificació d'itinerari formatiu en els inspectors de nova incorporació</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de los cursos incluidos en la planificación aprobada.</li> </ul>							
ACTIVITAT/S													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudi i revisió del manual vigent, i d'altres manuals d'acollida semblants d'altres administracions.</li> <li>Elaboració i aplicació, si és el cas, del nou manual d'acollida.</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019			1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)													
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
OBSERVACIONS													



Línia d'Actuació <b>13. ATENCIÓ I FORMACIÓ DEL PERSONAL DE LA IGS</b>													
Projecte/Actuació: <b>13.2. PLA DE FORMACIÓ DE LA INSPECCIÓ</b>													
OBJECTIU/S						INDICADOR/S							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formació especialitzada per al personal que vaja a exercir funcions d'inspector/a i per al que desenvolupi tasques de suport tècnic i administratiu a la IGS.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>% de cursos realitzats sobre els previstos.</li> </ul>							
ACTIVITAT/S													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Anàlisi de la formació actual, i identificació dels cursos de l'IVAP que puguin ser incorporats al pla.</li> <li>Proposta de nous cursos o continguts a desenvolupar, si és el cas, a través dels respectius plans de formació contínua i continuada de l'IVAP.</li> <li>Elaboració d'un pla de formació específic per a tot el personal de la IGS.</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019			1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)G													
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
OBSERVACIONS													



<b>Línia d'Actuació 14. TRAMITACIÓ I GESTIÓ ADMINISTRATIVA</b>												
<b>Projecte/Actuació: 14.1. SUBVENCIONS I CONVENIS.</b>												
<b>14.1.1.SUBVENCIONES EN CONCURRÈNCIA COMPETITIVA</b>												
<b>OBJECTIU/S</b>					<b>INDICADOR/S</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar, a través de la concessió de subvencions, la participació de la societat civil en la lluita contra la corrupció.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Execució de la subvenció en el termini previst i amb els requeriments establits.</li> </ul>							
<b>ACTIVITAT/S</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració de l'Ordre de bases i convocatòria per a l'exercici 2018, incorporant en l'aplicatiu corporatiu (SUGUS) les modificacions necessàries per a adaptar-ho a la nova ordre de bases.</li> <li>Impuls i seguiment de les activitats relacionades amb la gestió comptable de l'ordre de subvenció, recepció de sol·licituds i projectes.</li> <li>Constitució de la comissió de valoració.</li> <li>Resolució de concessió, mantenint reunions amb els beneficiaris per a impulsar, des dels seus projectes, treballs col·laboratius.</li> <li>Dirigir la coordinació i supervisió de l'execució dels projectes, així com la recepció i posterior revisió del compte justificatiu presentada pels beneficiaris.</li> </ul>												
<b>ANY/S D'EXECUCIÓ</b>					<b>TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ</b>							
2018	X		2019		1 TRIM.		2 TRIM.		3 TRIM.		4 TRIM.	X
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)</b>												
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S: IV</b>				<b>IMPORT/S (En euros): 60.000</b>					
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>					
<b>OBSERVACIONES</b>												



<b>Línia d'Actuació 14. TRAMITACIÓ I GESTIÓ ADMINISTRATIVA</b>										
<b>Projecte/Actuació: 14.1. SUBVENCIONS I CONVENIS.</b>										
<b>14.1.2. CONVENI AMB LA UPV</b>										
<b>OBJECTIU/S</b>					<b>INDICADOR/s</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar i analitzar les fonts d'informació disponibles que puguin ser d'utilitat per al sistema d&gt;alertes preventives i donar resposta als possibles riscos identificats a través dels algoritmes dissenyats per a eixe sistema.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Execució del conveni en el termini previst i amb els requeriments establits.</li> </ul>					
<b>ACTIVITAT/S</b>										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Redacció del conveni amb la UPV.</li> <li>Seguiment tècnic, administratiu i pressupostari del conveni amb la UPV des de la seua firma fins a la presentació del compte justificatiu.</li> </ul>										
<b>ANY/S D'EXECUCIÓ</b>					<b>TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ</b>					
2018	X		2019		1 TRIM.	X	2 TRIM.		3 TRIM.	4 TRIM.
<b>COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)</b>										
<b>EXERCICI 2018:</b>			<b>CAPÍTOL/S: IV</b>				<b>IMPORT/S (En euros): 70.000</b>			
<b>EXERCICI 2019: (Estimació)</b>			<b>CAPÍTOL/S:</b>				<b>IMPORT/S (En euros):</b>			
<b>OBSERVACIONS</b>										



Línia d'Actuació		14. TRAMITACIÓ I GESTIÓ ADMINISTRATIVA										
Projecte/Actuació: 14.2. PROJECTE HÈRCULES												
OBJECTIU/S						INDICADOR/S						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sol·licitar una subvenció de la UE per a intensificar el coneixement i la lluita efectiva contra el frau, la corrupció i les males pràctiques en l'administració pública i que ens permeta, a més, l'intercanvi d'experiències amb òrgans internacionals especialistes en aquestes pràctiques.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Disseny del projecte i presentació de la sol·licitud en termini.</li> </ul>						
ACTIVITAT/S												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració del projecte, establint objectius generals, específics i operatius, redacció, disseny d'activitats i proposta d'esdeveniments.</li> <li>Elaboració del pressupost associat al projecte el cost del qual serà parcialment finançat per la UE.</li> <li>Tramitació administrativa i presentació d'aquest davant de la UE.</li> <li>Seguiment i execució del projecte i gestió de la contractació pública que en pugui derivar-se.</li> </ul>												
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ						
2018	X			2019		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)												
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S: II			IMPORT/S (En euros): 16.000						
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):						
OBSERVACIONS												
<ul style="list-style-type: none"> <li>El cost econòmic està condicionat a l'efectiva concessió de la subvenció de la UE que porta associats uns ingressos corrents de 64.000 euros de capítol II en el programa pressupostari 121.10 (Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis).</li> </ul>												



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



Línea de Actuación		15 . JORNADES I ESDEVENIMENTS											
<b>Projecte/Actuació: 15.1 .ACTIVIDADES DE DIFUSIÓ DE CONEIXEMENT I PROPOSTES METODOLÒGIQUES PER A LES ANÀLISIS DE RISCOS EN LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ.</b>													
OBJETIVO/S						INDICADOR/ES							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilitzar els empleats públics i a la societat civil de la importància de l'acció preventiva com a element clau contra la corrupció i sobre la necessitat d'implantar mesures preventives eficaces en la gestió de l'administració.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentatge de les activitats realitzades sobre les previstes.</li> </ul>							
ACTIVITAT/S													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Impulsar u supervisar la realització de dos jornades (inicialment previstes per als mesos de juny-juliol i octubre-novembre de 2018).</li> <li>Proposta de cicle de conferències sobre la lluita contra el frau i la protecció dels interessos financers de la Unió Europea així com la seua aplicació pràctica tant des de l'àmbit de la societat civil com dels gestors dels fons públics.</li> </ul>													
ANY/S D'EXECUCIÓ						TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ							
2018	X		2019	X		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.	X
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)													
EXERCICI 2018:			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:			IMPORT/S (En euros):							
OBSERVACIONS													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les jornades o congressos sorgixen de la convocatòria de subvencions arreplegades en els punts 14.1.1 (Subvenció en concurrència competitiva) i 14.2 (Projecte Hèrcules).</li> </ul>													





Línia d'Actuació		15. JORNADES I ESDEVENIMENTS									
<b>Projecte/Actuació: 15.2. JORNADA/TROBADA DE LES INSPECCIONS GENERALS DE SERVICIS DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES ESPANYOLES</b>											
OBJECTIU/S					INDICADOR/S						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organitzar i celebrar una trobada amb totes les inspeccions generals de serveis de les administracions públiques espanyoles (AGE i CCAA) que servisca per a crear un fòrum d'intercanvi i cooperació en la matèria que, amb vocació de permanència en el temps, permeta compartir coneixement i siga un punt de trobada per a la reflexió sobre el paper que desenvolupen estos importants òrgans de control intern i sobre els reptes actuals i de futur a què deuen i hauran d'enfrontar-se.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Trobada celebrada en el termini previst i publicació del corresponent informe que done compte de les conclusions i acords aconseguits si és el cas.</li> </ul>						
ACTIVITAT/S											
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contactar amb l'AGE per a valorar la seua acceptació i grau d'implicació en el desenvolupament d'esta iniciativa.</li> <li>Dissenyar el contingut de la trobada.</li> <li>Invitar a les inspeccions generals de serveis de les distintes CCAA per a assistir i participar en la trobada i sol·licitar les seues aportacions en relació amb el contingut proposat (temes a abordar).</li> <li>Organitzar la celebració de la jornada i convocar-la.</li> <li>Celebrar la jornada i publicar les seues conclusions.</li> </ul>											
ANY/S D'EXECUCIÓ					TERMINI PREVIST DE FINALITZACIÓ						
2018	X	1 TRIM	2019		1 TRIM.		2 TRIM.	X	3 TRIM.		4 TRIM.
COST ECONÒMIC (Únicament els casos que necessiten assignació individualitzada)											
EXERCICI 2018: X			CAPÍTOL/S: II				IMPORT/S (En euros): 5.000				
EXERCICI 2019: (Estimació)			CAPÍTOL/S:				IMPORT/S (En euros):				
OBSERVACIONS											



## IX

## ANNEXOS

### ANNEX 2

### ACRÒNIMS I ABREVIATURES

- AEVAL -Agència Estatal d'Avaluació de les Polítiques Públiques i la Qualitat dels Serveis
- CITEC - Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana.
- COSMIQ – Comissió Tècnica per a la Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics.
- 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.
- DOGV - Diari Oficial de la Generalitat Valenciana.
- EFQM - European Foundation for Quality Management.
- FEMP - Federació Espanyola de Municipis i Províncies.
- GUC – Gestor Únic de Continguts.
- IGS - Inspecció General de Serveis
- IMI - Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu.
- INAP - Institut Nacional d'Administració Pública.
- IVAP - Institut Valencià d'Administració Pública.
- INVASSAT - Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball.
- SIGCAP – Sistema de Gestió de Qualitat d'Administració Pública.
- SUGUS – Sistema de Gestió de Subvencions.