

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

**Informe
final
de
resultados**



**CONSELLERIA DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL,
PARTICIPACIÓN Y COOPERACIÓN**

**Subsecretaría
Subdirección General de Atención a la Ciudadanía,
Calidad e Inspección de Servicios**



INFORME FINAL DE RESULTADOS PLAN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2016-2017	
ÍNDICE	Pág.
I. RESUMEN EJECUTIVO	3
II. PRESENTACIÓN	9
III. RECURSOS ASIGNADOS	10
IV. RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN IGS 2016-2017	10
V. CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN DEL PLAN IGS 2016-2017	31
VI. ANEXOS:	32
- ANEXO I: DISTRIBUCIÓN DE DENUNCIAS POR DEPARTAMENTOS, ORGANISMO O ENTIDAD	33
- ANEXO II: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE ENCARGOS Y PETICIONES EXTRAORDINARIAS REALIZADAS	34
- ANEXO III: CARTAS DE SERVICIOS	35



I. RESUMEN EJECUTIVO

Este informe de evaluación de resultados de la ejecución del Plan de la Inspección General de Servicios 2016-2017 se elabora con el fin de rendir cuentas a la ciudadanía, en cumplimiento del artículo 9.3.2.1) de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, en el que expresamente se señala y ordena publicar anualmente el plan y los informes anuales de la Inspección General de Servicios de la Generalitat, con el objetivo de promover la transparencia informativa en el ejercicio de la actividad pública y la rendición de cuentas.

En cumplimiento de la citada norma, el Plan fue revisado al finalizar el primer año de su vigencia (2016) y se publicó en el portal de Transparencia de la Generalitat GVA-Oberta, el correspondiente informe anual. Como consecuencia de los resultados obtenidos y de las nuevas oportunidades detectadas, se incorporó, fruto de esa evaluación y revisión anual, una Adenda-2017 que amplió las líneas de actuación del Plan aprobado inicialmente.

Cabe señalar que, tal y como estaba previsto, la Inspección General de Servicios ha cuadruplicado sus recursos en el período de vigencia de este Plan (2016 y 2017) hasta alcanzar, al finalizar 2017, la cifra de 12 puestos de inspectores/as de servicios, 9 de los cuales ya están cubiertos.

Por su parte, la mayor dotación de recursos económicos producida en el ejercicio 2017, específicamente en Cap. IV y VII, ha sido consecuencia del diseño y desarrollo inicial del denominado proyecto “Sistema de Alertas Rápidas”, proyecto que tendrá continuidad en el siguiente plan de la IGS y que va dirigido a diseñar un sistema que, sustentado en una aplicación informática específica, permita a este órgano de control poder actuar de forma preventiva en aras a detectar y, en su caso a evitar o corregir, posibles irregularidades en la gestión desarrollada en el ámbito de la Generalitat.

A partir de los resultados obtenidos del informe de evaluación del ejercicio 2016 se han incorporado los resultados de ejecución del ejercicio 2017, obteniendo este informe de evaluación global de resultados del Plan de la Inspección General de Servicios 2016-2017. que mantiene la misma estructura reflejada en el informe de evaluación anterior.

En relación con los resultados finales obtenidos en ejecución del plan IGS 2016_2017, cabe señalar:

1. Actuaciones ordinarias de inspección y control.

- Se ha elaborado, en 2017, un informe de evaluación del nivel y grado de cumplimiento de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana en lo que se refiere a las obligaciones de difusión de información (recogidas en el capítulo I de la ley).
- En materia de atención y resolución de quejas y reclamaciones, en el periodo de vigencia del plan, se presentaron y atendieron un total de 95 quejas por incumplimiento del deber de respuesta por parte de los órganos responsables de las mismas, 70 quejas en 2017 que superaron el número de 25 presentadas en 2016.

Considerando que las quejas que llegaron a finales del ejercicio 2016 (en los últimos días del año) fueron atendidas y tramitadas en el 2017 y que, del mismo modo, las quejas recibidas a finales del 2017 han sido atendidas a principios del 2018, la atención de quejas y reclamaciones recibidas se considera ejecutada en un 100%.



- En 2016, se elaboró un informe que, tras evaluar y analizar los incumplimientos en los plazos de respuesta a quejas presentadas ante los distintos departamentos del Consell, propuso medidas de mejora y al mismo tiempo sirvió para diseñar un modelo de informe normalizado de cumplimiento obligatorio para las Subsecretarías en los informes de quejas que, con carácter anual, deben elaborar y remitir a la Subdirección General de Atención a la ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios.
- En materia de atención y resolución de denuncias por irregularidades o infracciones de legalidad se recibieron, durante el periodo de vigencia del plan un total 70 denuncias, 32 en 2016 y 38 denuncias en 2017. Respecto a la evaluación del grado de cumplimiento del objetivo marcado y respecto de su tramitación y resolución las consideramos atendidas al 100%, con la salvedad de aquellas que, por haberse presentado en el último mes del año, su tramitación se prolonga al ejercicio siguiente, circunstancia que no obstante queda compensada porque en el inicio de 2016 se mantuvo también la tramitación de otras denuncias computadas en el año anterior.
- En relación con la atención y resolución de denuncias por acoso moral, sexual o por razón de sexo, se recibieron 14 denuncias por presunto acoso moral en el trabajo (mobbing), 6 en 2016 y 8 en 2017. Al finalizar el ejercicio 2017, solo quedaba en proceso de tramitación una denuncia, que no fue calificada de acoso moral en el trabajo y en la que se estuvo recopilando información hasta el mes de diciembre.

Durante el periodo de vigencia del plan (2016-2017), no se presentó ninguna denuncia por acoso sexual o por razón de sexo.

En base a ello, el grado de ejecución de la actuación fue del 100%.

- En 2016, se colaboró en el proceso de revisión, mejora y unificación de los protocolos existentes en materia de denuncias por acoso moral, acoso sexual o por razón de sexo, en colaboración con el INVASSAT, que culminó con la elaboración en el año 2017 de un nuevo protocolo frente al acoso laboral que refunde los dos anteriormente existentes. En dicho protocolo hay un apartado dedicado a la actuación de la Inspección General de Servicios respecto a las denuncias por acoso laboral. Como resultado de esta revisión, el 30 de enero de 2018 se ha publicado una Resolución conjunta de 18 de enero de 2018, de la Dirección General de Función Pública y de la Dirección del INVASSAT, por la que se dispone la publicación del Protocolo de Prevención y Actuación ante el Acoso Laboral en la Administración de la Generalitat.
- En materia de gestión de recursos económicos, en 2016 se elaboró un informe de inspección sobre los contratos menores y la gestión de cajas fijas.
- Igualmente, en el apartado de gestión de personal, en 2016 se realizó una actuación de inspección y control de las becas para prácticas profesionales en la Generalitat (actuación dirigida a una muestra de becas de todas las consellerías y de algunas entidades del sector público instrumental) y en 2017 se ha elaborado un informe sobre los procesos de selección de personal temporal y de provisión de puestos en las entidades del Sector Público Instrumental de la Generalitat.



- En materia de simplificación y reducción de cargas administrativas, en 2017, se ha elaborado un estudio sobre el grado de utilización de la Plataforma Autónoma de Interoperabilidad (PAI) para la consulta interactiva de 3 servicios.
- En esta misma materia, se ha elaborado un informe sobre el control y evaluación del cumplimiento de la obligación de eliminar la aportación de documentación justificativa de los datos de identidad y residencia en los procesos de empleo público.
- En materia de Buen Gobierno y Participación, se ha elaborado un informe sobre la actividad desplegada por los órganos consultivos y de participación de la Generalitat, al objeto de comprobar, entre otros, el cumplimiento de sus objetivos y su régimen de funcionamiento.
- En relación con el proyecto del desarrollo de un Sistema de Alertas Rápidas (SALER), incorporado en el Plan de la Inspección General de Servicios 2016-2107 mediante una adenda, se ha trabajado en 3 líneas de actuación:
 1. Tramitación de convenios y convocatoria de ayudas. Tal y como se detalla en el apartado III (Recursos asignados) de este informe, en el ejercicio 2017 se han tramitado 2 convenios:
 - En materia de desarrollo de algoritmos relacionados con la puesta en marcha de la aplicación informática del sistema de alertas tempranas.
 - En materia de prevención del fraude y mejora de la transparencia en la gestión pública.
 - Asimismo, se ha elaborado la orden de bases y la convocatoria de una ayuda cuya finalidad es la generación de conocimientos en el ámbito de la lucha contra las malas prácticas en la gestión pública.
 2. Realización de un diseño preliminar del Sistema de Alertas Rápidas en el que se han identificado áreas de riesgo y los indicadores relacionados con dos de ellas. También se han realizado pruebas sobre un prototipo del sistema.
 3. Desarrollo normativo mediante la elaboración de un proyecto de ley, tal y como se detalla en el apartado siguiente.

2. Actuaciones Normativas

- En 2016, se elaboró y publicó el Decreto por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell) y, en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, se elaboró y publicó la modificación de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC), creada por el Consell mediante el Decreto 112/2008, de 25 de julio (Decreto 81/2016, de 8 de julio, del Consell).
- Finalmente, en el último año de vigencia del plan, se elaboró y publicó la Orden 2/2017, de 31 de mayo, de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la que se regulan las condiciones de la designación de personal inspector con carácter extraordinario adscrito a la Inspección General de Servicios, en desarrollo del



artículo 5.3 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.

- En 2017 se ha elaborado el anteproyecto de ley, de la Generalitat, de inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental. Con ello se consigue dar cobertura jurídica al proyecto SALER y se pretende poner en marcha una herramienta que permita identificar los procedimientos administrativos que pueden ser susceptibles de irregularidades o malas prácticas. Asimismo, pretende regular, con rango de ley, las atribuciones del personal de la inspección general de servicios.

El Consell, en su reunión del 19 de enero de 2018, aprobó el proyecto de ley, remitiéndolo a las Cortes Valencianas para su tramitación.

3. Actuaciones extraordinarias de inspección y control.

- A lo largo de 2016, la Inspección General de Servicios, recibió, por orden superior, 7 encargos formales de actuación extraordinaria, tras ser investigados y resueltos, se emitieron los correspondientes informes, que afectaban a los departamentos que se detallan en el Anexo II. En el 2017, la Inspección General de Servicios, ha recibido, por orden superior, 2 nuevos encargos formales de actuación extraordinaria, que han afectado a las consellerías que se detallan en el citado Anexo. Dichos encargos continúan siendo tramitados a la fecha de redacción de este informe.

4. Actuaciones complementarias en materia de calidad de los servicios y simplificación administrativa.

- En ejecución del plan, se ha elaborado un Mapa de Cartas de Servicios que fue finalmente aprobado por Resolución de 19 de julio de 2017 del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, tras su presentación en la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC). Dicho Mapa se configura como un instrumento de orientación estratégica en el que se basa el Plan de extensión de cartas de servicios 2017-2018 y da respuesta a la obligación normativa recogida en el artículo 15.2 del Decreto 41/2016, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- Asimismo, mediante la Resolución anterior, se ha aprobado también el Plan de extensión de cartas de servicios 2017-2018, en el que se incluye la elaboración, a lo largo de esos dos años, de 20 nuevas cartas de servicios, la revisión de 28 cartas y el cese de efectos de otras 10. En ejecución de dicho Plan específico, en 2017, se han elaborado 19 nuevas cartas de servicios y se han dejado sin efecto 4 cartas de servicios.



- En 2016, tras la modificación de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC) citada en el punto 2 anterior, se constituyó la Comisión de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos (COSMIQ) que, dependiente de la anterior, tiene como misión impulsar y coordinar, en cada departamento de la Generalitat y en las entidades que la integran, las políticas, planes y proyectos para la simplificación administrativa y para la mejora de la calidad de los servicios públicos.
- En el año 2017 finalizó la revisión de las aplicaciones corporativas que dan apoyo a los proyectos de cartas de servicios y a las evaluaciones de calidad, iniciada en el ejercicio 2016 en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico.
- Por último, se ha continuado trabajando en una gestión eficaz y efectiva del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) a través de la coordinación desarrollada por la Inspección General de Servicios, manteniendo actualizados sus registros, impartiendo formación y prestando apoyo y asistencia técnica a los usuarios de las distintas autoridades competentes de la Generalitat que están registradas en el sistema, en los ámbitos de aplicación de las directivas de servicios y de cualificaciones profesionales. El detalle de la actividad desarrollada a través del Sistema IMI se recoge en la ficha correspondiente del apartado IV de resultados de ejecución.

5. Coordinación con los órganos sectoriales de inspección.

- Durante la vigencia del plan se han celebrado las reuniones anuales previstas (2 por año) de la Comisión coordinadora de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección con las tres inspecciones sectoriales (de Sanidad, Educación y Servicios Sociales). Esta Comisión fue creada por la Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.

6. Colaboración y Cooperación con otros órganos de la Generalitat y otras administraciones públicas.

Durante la vigencia del plan, se han mantenido reuniones de trabajo y contactos periódicos con los siguientes órganos y administraciones:

- La Intervención General de la Generalitat a través de su Viceintervención General de Control Financiero y Auditoría.
- La Dirección General de Función Pública y el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT) formando parte del Grupo de Trabajo para la elaboración del Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat.
- La Dirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (DGTIC), colaborando en el diseño del prototipo del sistema de alertas y en la revisión de las aplicaciones corporativas que dan apoyo a los proyectos de cartas de servicios y a las evaluaciones de calidad.



- El Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP), colaborando en la impartición de cursos formativos en materia de Calidad y en el diseño de cursos de formación específica destinados a los inspectores/as de la Inspección General de Servicios.
- La Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL) se han mantenido contactos periódicos y se ha participado en los grupos de trabajo de la Red Interadministrativa de Calidad. Con su disolución en 2017, las funciones de esa Agencia las ha asumido la Secretaría de Estado de Función Pública, a través del Instituto para la Evaluación de Políticas Públicas.

Finalmente, como conclusión de esta evaluación global, cabe señalar que la ejecución del Plan 2016-2017 se considera satisfactoria con un porcentaje de ejecución del **95%**, porcentaje que se estima elevado teniendo en cuenta que la estructura y dotación de la Inspección General de Servicios se ha consolidado a lo largo de esos dos ejercicios.

Del total de actuaciones contenidas en el plan inicial, ampliado tras su revisión al finalizar el primer año de vigencia, han quedado pendientes las cinco actuaciones siguientes que, no obstante han sido incluidas (en algún caso rediseñadas) en el Plan de la Inspección General de Servicios aprobado para el período 2018-2019:

- La elaboración y tramitación de una norma reguladora de los procesos de certificación y acreditación de la calidad en la Generalitat, norma que resulta obligado posponer hasta que se desarrollen e implanten en los diferentes departamentos del Consell procesos de evaluación de calidad de los servicios.
- La aprobación y despliegue de un plan de autoevaluaciones de calidad, que ha visto retrasado su inicio a la espera de disponer de una aplicación informática corporativa, mejorada y validada, para su práctica generalizada.
- Una actuación de inspección sobre el funcionamiento de los controles existentes en materia de contratación administrativa en relación a la existencia de eventuales conflictos de intereses que se ha decidido reconsiderar y posponer, entre otras razones, por el desarrollo del sistema de alertas que se quiere implantar y que contemplará, entre otros riesgos, el de los posibles conflictos de intereses.
- La realización de un Curso de formación para inspectores/as y personas con competencias de inspección y control de las subsecretarías, curso que se decidió posponer a la espera de consolidar una dotación mínima de inspectores/as de servicios, y por el desarrollo de un importante número de actuaciones formativas y divulgativas de diferente tipo, a las que el personal inspector ha asistido, relacionadas todas ellas con el proyecto SALER y, más en concreto, con las políticas de transparencia y de prevención del fraude y de las malas prácticas administrativas en la gestión pública.
- Por último tres actuaciones extraordinarias que están pendientes de finalizar, entre otras razones, por la coincidencia con otras actuaciones y encargos más urgentes.



II. PRESENTACIÓN

El artículo 9.1 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de la inspección general de servicios de la Administración de la Generalitat, establece que la actuación de inspección general de los servicios se desarrollará, con carácter ordinario, a través del Plan Anual de Actuación, que contendrá todas las acciones programadas a realizar a lo largo del año.

En base a lo anterior, la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios elaboró el Plan de la Inspección General de Servicios 2016-2017 (en adelante Plan IGS 2016_2017), que fue aprobado mediante Resolución de 30 de diciembre de 2015, del Subsecretario de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación - por ser el órgano directivo que ostenta la competencia en materia de inspección general de los servicios - y publicado en el portal de transparencia GVA-Oberta, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9.3.2, l) de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.

Tal y como se señala en el Plan aprobado, la adscripción de la inspección general de servicios a la Subsecretaría de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, como departamento de nueva creación tras la constitución del nuevo gobierno, justificó que el primer Plan de la IX Legislatura tuviera un horizonte temporal de dos años (2016 y 2017).

Los resultados del Plan fueron objeto de una primera evaluación anual del grado de ejecución en el ejercicio 2016, tal y como se señalaba en el propio Plan aprobado y en cumplimiento del artículo 33 del Decreto 105/2017, de 28 de julio, de desarrollo de la ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, en materia de transparencia y de regulación del Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. Del mismo modo que el Plan aprobado, este informe de evaluación de resultados fue publicado en el portal de transparencia GVA-Oberta.

Fruto de esa evaluación, de la ejecución del Plan en su primer año de vigencia y del incremento de recursos previsto para el ejercicio 2017 – ver apartado siguiente de “Recursos asignados”, se adoptó la decisión de ampliar y potenciar algunas líneas de actuación (7 líneas de actuación adicionales), que se incluyeron en el Plan aprobado mediante una Adenda en el ejercicio 2017 (que se adjuntó como anexo 2), en el que destacaba un nuevo proyecto “Sistema de Alertas Rápidas”, que se consideraba prioritario y cuya ejecución excede el Plan bienal aprobado.

Finalizado el plazo de vigencia del Plan, este informe evalúa el grado del cumplimiento global del mismo que incluye ambos ejercicios (2016 y 2017) y que, en base al artículo 33.1.c) del Decreto 105/2017 anteriormente mencionado, debe ser objeto de publicación dentro de los seis meses siguientes al de su vencimiento.



III. RECURSOS ASIGNADOS

A comienzos del ejercicio 2016, la Inspección General de Servicios, que depende de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios, contaba con 3 inspectores de servicios, 2 jefas de equipo (de gestión administrativa y de soporte) y 1 técnica de apoyo, perteneciente al Servicio de Calidad, Simplificación Administrativa y Asistencia Técnica a la Inspección. A lo largo de la vigencia de este Plan (2016-2017), la Inspección General de Servicios ha incorporado 3 inspectores/as de servicios en cada ejercicio, por lo que a finales del ejercicio 2017, cuenta con 9 inspectores/as de servicios. En el ejercicio 2016, las incorporaciones se produjeron en los meses de marzo (1 inspector) y abril (2 inspectoras) y en el ejercicio 2017, se produjo la incorporación sucesiva de 3 nuevas inspectoras en los meses de febrero, abril y julio respectivamente. Adicionalmente se han creado 3 puestos más (2 de ellos para dar cobertura al ámbito territorial de Alicante y Castellón) que se encuentran pendientes de cubrir en la fecha de redacción de este informe.

Por otra parte, durante el ejercicio 2017, en el marco de las actuaciones complementarias de mejora de la calidad y, en particular, del sistema de gestión de cartas de servicios, se formalizó un contrato menor con una empresa externa en relación con la ejecución del Plan de extensión de cartas de servicios 2017-2018 aprobado mediante Resolución de 19 de julio de 2017 del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación. En concreto, la empresa contratada prestó asesoramiento para la elaboración del borrador de 12 nuevas cartas de servicios en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (ver Anexo III de este informe).

Por otra parte, en el ejercicio 2017 se ejecutó un gasto por transferencias corrientes por importe de 104.000 euros aproximadamente, cuyo desglose es el siguiente:

- Realización de un convenio con la Universidad Politécnica de Valencia para el desarrollo de algoritmos relacionados con la puesta en marcha de la aplicación informática del sistema de alertas rápidas (55.000 euros).
- Concesión de una subvención, mediante concurrencia competitiva, a entidades sin ánimo de lucro especializadas en prevención del fraude y mejora de la transparencia en la gestión pública (49.000 euros aproximadamente).

Asimismo, en transferencias de capital, se firmó un convenio con la Fundación Baltasar Garzón por importe de 30.000 euros, cuya finalidad es la colaboración entre la conselleria y la citada fundación en el desarrollo de proyectos y actuaciones conjuntas y en la generación de conocimientos en el ámbito de la lucha contra las malas prácticas en la gestión pública y la prevención del fraude y la corrupción.

IV. RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN IGS 2016-2017

El detalle de los resultados de la ejecución del Plan de la IGS 2016_2017, globalmente considerado, se recoge de forma resumida y a continuación en las tablas siguientes en las que se detalla, para cada actuación o proyecto, el objetivo a alcanzar, su grado (porcentaje) de cumplimiento y el ejercicio concreto en que ha sido alcanzado.

1. ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL

LÍNEA DE ACTUACIÓN: TRANSPARENCIA

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
1. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ORDENADAS POR LA LEY DE TRANSPARENCIA	- Analizar y evaluar el nivel y grado de cumplimiento de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana en lo que se refiere al cumplimiento de las obligaciones de difusión de información (obligaciones reguladas en el Capítulo I de la citada Ley).	100%	2017

LÍNEA ACTUACIÓN: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN QUEJAS

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
2. ACTUACIÓN DE INSPECCIÓN SOBRE EL INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE RESPUESTAS A QUEJAS Y ELABORACIÓN DE UN MODELO DE INFORME ESTÁNDAR	<p>- Desarrollar un programa de acciones dirigidas a detectar las causas que originan los incumplimientos más habituales de las Consellerias en relación con el funcionamiento del sistema general de quejas y sugerencias, indagando las circunstancias que están ocasionando estos incumplimientos, proponiendo finalmente las recomendaciones y medidas correctoras que los subsanen.</p> <p>En particular, en relación con la necesidad de cumplir con la obligación de elaborar un informe valorativo de las quejas recibidas, se incluirá la propuesta de un modelo estandarizado de informe para su utilización por las Subsecretarías, con el fin de contribuir al cumplimiento de esa obligación al tiempo que tratar de homogeneizar los contenidos de los futuros informes.</p>	100%	2016

1. ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
3. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	- Atender y resolver en plazo el 100% de las quejas y reclamaciones presentadas ante la inspección de servicios.	- Grado de ejecución en 2016: 100%. Se recibieron 25 quejas, de las cuales, sólo una continuaba en trámite al finalizar el ejercicio, ya que tuvo entrada el 21 de diciembre de 2016. - Grado de ejecución en 2017: 100%. Se recibieron 70 quejas. Se tramitó la queja recibida a finales del ejercicio 2016, quedando 1 queja pendiente de tramitación en el cierre del ejercicio, resolviéndose en febrero de 2018.	2016-2017

LÍNEA ACTUACIÓN: DENUNCIAS

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
4. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS POR ACOSO MORAL, ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO.	- Atender y tramitar el 100% de las denuncias presentadas por acoso moral.	- Grado de ejecución en 2016: 100% En el ejercicio 2016 se recibieron 6 denuncias por presunto acoso moral, de las cuales, 5 denuncias habían sido tramitadas al final del ejercicio y 1 denuncia se tramitó a comienzos del 2017. Atendiendo a su origen, 3 denuncias procedían de consellerías y 3 correspondían a entidades del sector público instrumental. - Grado de ejecución en 2017: 100% En el ejercicio 2017 se recibieron 8 denuncias, de las cuales, 7 correspondían a consellerías y 1 procedía de una entidad del sector público instrumental. 7 de las 8 denuncias recibidas se habían tramitado a final de año, resolviéndose 1 denuncia a inicios del 2018.	2016-2017
	- Atender y tramitar el 100% de las denuncias presentadas por acoso sexual y acoso por razón de sexo.	No evaluable. Durante 2016 y 2017, no se ha recibido ninguna denuncia por acoso sexual o por razón de sexo.	2016-2017
	- Elaborar informes semestrales que den cuenta de las denuncias atendidas por la inspección de servicios en relación con ambos protocolos de actuación frente al acoso.	No evaluable Obligación recogida en el protocolo de acoso sexual. Informes no elaborados porque no se han recibido denuncias por acoso sexual o por razón de sexo.	2016-2017

1. ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
5. REVISIÓN, MEJORA Y UNIFICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS EXISTENTES EN MATERIA DE DENUNCIAS POR ACOSO MORAL, ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO.	<p>- Abordar un proceso de revisión y mejora de los Protocolos existentes en materia de acoso moral en el trabajo (mobbing) con el fin, entre otros, de reconsiderar algunas pautas procedimentales, actualizar determinados aspectos relativos a los órganos y unidades intervinientes e incluso revisar cuestiones básicas como pueden ser, entre otras, la conveniencia de modificar la propia denominación de mobbing o acoso moral o mejorar su delimitación conceptual, así como contemplar la posibilidad de unificar los protocolos, ahora separados aunque sustancialmente coincidentes, sin descartar la ampliación de su ámbito subjetivo de aplicación, extendiéndolo también a los colectivos docente y, en su caso, sanitario.</p>	<p style="text-align: center;">100%</p> <p>El 30 de enero de 2018, se publicó una Resolución conjunta de 18 de enero de 2018, de la Dirección General de Función Pública y de la Dirección del INVASSAT, por la que se dispone la publicación del Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat.</p>	<p>2016-2017</p>
6. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS POR IRREGULARIDADES O INFRACCIONES A LA LEGALIDAD	<p>- Atender y tramitar el 100% de las denuncias presentadas, investigando la posible existencia de anomalías, disfunciones, irregularidades o infracciones a la legalidad vigente y elaborar los informes oportunos, efectuando, en su caso, las recomendaciones y propuestas pertinentes en orden a la corrección de las anomalías detectadas y a la exigencia, en su caso, de responsabilidad disciplinaria.</p>	<p>- Grado de ejecución en 2016: 100%</p> <p>Durante el ejercicio 2016, se recibieron 32 denuncias, además de las 6 denuncias por presunto acoso moral señaladas en la actuación 4. De ellas, se tramitaron y resolvieron un total de 22 denuncias (69%), en 2 denuncias se había emitido el informe provisional (pendiente de recibir alegaciones) y 1 denuncia fue remitida a la Fiscalía. El resto, se tramitaron a inicios del ejercicio siguiente dado que varias denuncias se habían recibido en el mes de diciembre.</p> <p>- Grado de ejecución en 2017: 100%.</p> <p>En el ejercicio 2017, se recibieron 38 denuncias, además de las 8 denuncias por presunto acoso moral señaladas en el apartado 4., resultando un total de 46 denuncias. De éstas, al final del ejercicio se habían tramitado un total de 31 denuncias y se finalizaron las 9 denuncias recibidas a finales del ejercicio anterior. Ver detalle en Anexo I.</p>	<p>2016-2017</p>

1. ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL

LÍNEA ACTUACIÓN: GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
7. ADECUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CONTRATOS MENORES Y SOBRE LA UTILIZACIÓN DE LOS ANTICIPOS DE CAJA FIJA EN EL ÁMBITO DE LA GENERALITAT Y DE SU SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL.	- Conocer el nivel de implementación de las recomendaciones de los distintos órganos de control en relación a la ejecución de contratos menores y sobre la utilización de cajas fijas para poder conocer los motivos por los que, en su caso, no se llevan a cabo debidamente dichas recomendaciones y esclarecer los motivos de fondo por los que se pueden producir (falta medios, cuestiones de carácter organizativo, deficiente regulación, mejora de la información disponible, etc) y ello con la finalidad de dirigir acciones que permitan hacerlas efectivas. Se podrán efectuar comprobaciones adicionales para poder disponer, en general, de un mejor diagnóstico sobre la gestión de dichos procedimientos.	100%	2016
8. ACTUACIÓN INSPECTORA SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CONTROLES EXISTENTES EN MATERIA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA EN RELACIÓN A LA EXISTENCIA DE EVENTUALES CONFLICTOS DE INTERESES.	- Comprobar la eficacia y la veracidad de los hechos declarados mediante la aportación de las siguientes declaraciones responsables: <ol style="list-style-type: none"> 1. De no hallarse el licitador incurso en la prohibición de contratar prevista en el artículo 60, apartado 1º, letra g) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP). 2. De la inexistencia de vinculaciones empresariales entre las distintas ofertas presentadas para la adjudicación de contratos menores en base a lo previsto en la disposición adicional 2ª de la Ley. 	0%	2017

1. ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL

LÍNEA DE ACTUACIÓN: GESTIÓN DE PERSONAL

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
9. INSPECCIÓN Y CONTROL DE BECAS PARA PRÁCTICAS PROFESIONALES.	- El objetivo de esta actuación se centró en comprobar si, en la práctica diaria, las tareas que llevan a cabo las personas que disfrutan de una beca, son las inherentes a su condición (por ejemplo, si evitan desarrollar funciones que impliquen el ejercicio de autoridad) y si en su desempeño se siguen de forma rigurosa las recomendaciones que se desprenden de la normativa que las regula, con el fin de que se diferencien claramente de las relaciones laborales (tutorización del trabajo que realizan, horario, tareas que desarrollan, etc.) y evitar con ello una posible relación laboral encubierta.	100%	2016
10. ACTUACIÓN INSPECTORA SOBRE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL ÁMBITO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VALENCIANA.	- Revisar y describir los flujos del tratamiento de la información vinculada a los procesos selectivos para poder conocer cuales son sus aspectos críticos o determinantes y poder así valorar la adecuación y eficacia de los mecanismos de control previstos para garantizar la confidencialidad de aquella información sensible que puede resultar accesible a las distintas personas intervinientes en la realización de dichos procesos y en su caso, poder efectuar propuestas de mejora en base a los datos obtenidos.	No evaluable. Tras un análisis previo se comprobó que los últimos procesos finalizados correspondían a la oferta pública de empleo de los años 2010 y, excepcionalmente del 2014, periodos muy alejados en el tiempo para el objeto de esta actuación. El hecho de que no se pusieran en marcha nuevos procesos selectivos desde esa fecha aconsejó posponer esta actuación e incorporarla al plan siguiente para poder analizar los nuevos procesos en tramitación durante el ejercicio 2017.	2017
11. ACTUACIÓN INSPECTORA SOBRE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL TEMPORAL Y DE PROVISIÓN DE PUESTOS EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL DE LA GENERALITAT.	- Obtener datos sobre las plantillas de las entidades del Sector Público Instrumental y comprobar que, en los procesos de selección de personal temporal o en las procedimientos de provisión de puestos que hayan sido realizados dentro de su ámbito, se ha cumplido por parte de estas entidades con las previsiones normativas que resulten de aplicación a cada caso.	100%	2016-2017

1. ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL

LÍNEA DE ACTUACIÓN: SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO/S	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
12. CONTROL Y EVALUACIÓN DEL GRADO DE UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA AUTONÓMICA DE INTEROPERABILIDAD (PAI).	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un estudio del grado de utilización de la Plataforma Autónoma de Interoperabilidad (PAI) para la consulta interactiva de 3 servicios, en orden a avanzar en el objetivo de simplificación y reducción de cargas administrativas a la ciudadanía. - Identificar los posibles impedimentos (técnicos, materiales o de organización) que hayan dificultado la consulta de los datos más demandados a través de la PAI. 	100%	2017
13. CONTROL Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE ELIMINAR LA APORTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DE LOS DATOS DE IDENTIDAD Y RESIDENCIA EN LOS PROCESOS DE EMPLEO PÚBLICO.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar y evaluar el grado de cumplimiento de las acciones de simplificación y reducción de cargas, en concreto la eliminación de la exigencia de presentar la acreditación de los datos de identidad y residencia en formato papel, en las convocatorias de empleo público que vayan a convocarse en 2016. - Identificar los posibles obstáculos (técnicos, organizativos o personales) que hayan impedido la implantación de dichas medidas de simplificación y proponer medidas correctoras. 	100%	2017
14. AUDITORÍAS ÉTICAS	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar una metodología o guía técnica que sirva de herramienta instrumental para desarrollar auditorías éticas, con la finalidad de disponer de un proceso sistemático, objetivo y técnico, que evalúe el funcionamiento de una organización, desde la perspectiva de la efectividad de su marco de integridad institucional, tanto desde una visión global e integrada como, en su caso, desde el prisma de alguno de los componentes más esenciales del mismo. 	<p style="text-align: center;">No evaluable</p> <p>Los principios de actuación y conducta en materia de buen gobierno fueron objeto de desarrollo parlamentario a través de la aprobación del Código de Buen Gobierno (Decreto 56/2016, de 6 de mayo, por el que se aprueba el Código de Buen Gobierno de la Generalitat), cuyo cumplimiento debería ser objeto de auditoría.</p> <p>Actualmente, en el ámbito de las administraciones públicas, no existe un modelo ni un protocolo acreditado para la realización de estas auditorías. Ello, unido a la falta de definición del órgano competente para la realización de las mismas, determinó la no realización de esta actuación.</p>	2017

1. ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO/S	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
15. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la actividad desplegada por los órganos consultivos y de participación de la Generalitat, comprobando el cumplimiento de sus objetivos y su régimen jurídico de funcionamiento, analizando su utilidad y grado de participación de los sectores representados en cada uno, frecuencia de las reuniones, comunicación entre sus miembros, etc. 	95%	2017

LÍNEA DE ACTUACIÓN: RESPONSABILIDAD SOCIAL

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
16. ACTUACIÓN INSPECTORA SOBRE LA APLICACIÓN DEL PLAN DE AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA DE LOS EDIFICIOS PÚBLICOS DE LA GENERALITAT.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer cuál es la situación concreta de implementación de las medidas de ahorro y eficiencia energética de los edificios públicos de la Generalitat. - Comprobar cuál es el nivel de consecución del objetivo de ahorro energético (mínimo global del 20% para el año 2016), que se encuentra previsto en el citado acuerdo y poder disponer de datos actualizados sobre la realización de las tareas de seguimiento y control del plan por parte del Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE). 	<p style="text-align: center;">No evaluable</p> <p>El apartado sexto del Acuerdo de 16 de diciembre de 2016, del Consell, que aprueba el <i>Plan de ahorro y eficiencia energética para el fomento de las energías renovables y el autoconsumo en los edificios, infraestructuras y equipamientos del sector público de la Generalitat</i> incluye la elaboración de informes de seguimiento y la creación de la Comisión de Sostenibilidad Energética del Sector Público de la Generalitat, la cual debe analizar los resultados obtenidos del Informe Anual de Seguimiento del Plan.</p> <p>En base a lo anterior, la IGS estimó que llevar a cabo una actuación en paralelo al seguimiento que articula el órgano encargado duplicaría esfuerzos sin añadir valor, por lo que se decidió dejar sin efecto la actuación.</p>	2017

1. ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL

LÍNEA DE ACTUACIÓN: SISTEMA DE ALERTAS RÁPIDAS (ADENDA)

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
17. DESARROLLO DE UN SISTEMA DE ALERTAS RÁPIDAS	Desarrollo de un sistema para la detección de irregularidades y malas prácticas administrativas a partir de la información producida por las aplicaciones informáticas de gestión de los distintos procedimientos administrativos de la Generalitat y, mediante herramientas de análisis de datos, tratar de detectar situaciones anómalas a partir de indicadores de riesgo que se definirán e irán incorporando al sistema. Dichos indicadores se obtendrán del análisis de los datos internos, complementados con información procedente de fuentes externas como puede ser el Registro Mercantil, Colegios Notariales, etc.	100% Se trata de un proyecto a futuro en el que, durante el 2017, se han realizado las siguientes acciones: - Se han identificado áreas de riesgo (contratación, subvenciones, conflicto de intereses, caja fija, incompatibilidades, etc.) - Se han elaborado indicadores para el área de riesgo de contratación y algunos sobre caja fija. - Se ha creado un prototipo del sistema de alertas, sobre el que se han realizado pruebas de viabilidad. - A través de convenios, se ha colaborado con entidades externas para realizar la definición del sistema. También se ha publicado una convocatoria de ayudas a entidades con experiencia en la materia para promover actividades de intercambio de experiencias y conocimiento.	2017

CUMPLIMIENTO TOTAL DE OBJETIVOS DE LAS ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL

93 %

2. ACTUACIONES NORMATIVAS

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
18. ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DEL PROYECTO DE DECRETO SOBRE EL SISTEMA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	- Elaborar el texto del proyecto de decreto por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental. - Tramitar el proyecto a través de la Subsecretaría, atendiendo, en su caso, a las diversas alegaciones que puedan formularse por parte de las diferentes Consellerias, en orden a su próxima aprobación por el Consell.	100%	2016

2. ACTUACIONES NORMATIVAS

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
19. ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DE UN PROYECTO DE ORDEN REGULADORA DE LA FIGURA DE PERSONAL INSPECTOR CON CARÁCTER EXTRAORDINARIO.	- Elaborar el correspondiente proyecto normativo (en este caso, Orden de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación) para el desarrollo del artículo 5. 3 del decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, regulando las condiciones y régimen de la figura de personal inspector de carácter extraordinario, como fórmula de colaboración excepcional y temporal en las tareas de inspección general de los servicios por parte de personal adscrito a las diferentes Consellerias.	100%	2016-2017
20. ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL PARA LA MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA, LA CALIDAD Y LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA (CITEC).	- Redactar, en colaboración con la conselleria de Hacienda y Modelo Económico, el proyecto de Decreto por el que se modificará la actual composición de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC), adaptándola a la actual estructura orgánica.	100%	2016
21. ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DE UNA NORMA REGULADORA DE LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN Y CALIDAD (EN DESARROLLO DEL DECRETO SOBRE EL SISTEMA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS).	- Desarrollar reglamentariamente el Decreto 41/2016, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, elaborando y tramitando la disposición normativa pertinente que permita hacer efectivo lo anterior, es decir, aprobar los concretos procedimientos que permitan desarrollar y hacer efectiva la implantación de un sistema de reconocimientos a través de la acreditación de la calidad y la concesión de las correspondientes certificaciones, y la regulación de premios a la calidad.	0%	2017

El desarrollo de esta norma fue aplazado debido a la conveniencia de analizar el funcionamiento y la respuesta de la organización con respecto al sistema de autoevaluaciones puesto en marcha desde la IGS, del cual únicamente pudo realizarse en el ejercicio 2017 un proyecto piloto en una unidad administrativa. Actuación pospuesta e incluida en el Plan IGS 2018-2019.

2. ACTUACIONES NORMATIVAS

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
22. ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DE UN ANTEPROYECTO DE LEY DE LA GENERALITAT DEL SISTEMA DE CARÁCTER PREVENTIVO DE ALERTAS RÁPIDAS PARA LA DETECCIÓN DE IRREGULARIDADES Y MALAS PRÁCTICAS EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA GENERALITAT Y SU SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL Y DEL ESTATUTO DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS. (ADENDA)	<p>Elaborar el texto del anteproyecto de ley que regule todo el sistema de alertas y el procedimiento de actuación, así como el estatuto del personal de la IGS.</p> <p>Asimismo, tramitar el anteproyecto a través de la Subsecretaría, atendiendo, en su caso, al las diversas alegaciones que puedan formularse por parte de las diferentes consellerias, de cara a su remisión posterior al Consell.</p>	<p>100%</p> <p>Se ha elaborado un proyecto de ley de inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la administración de la Generalitat y su sector público instrumental, actualmente en tramitación en Les Corts.</p>	<p>2017</p>

CUMPLIMIENTO TOTAL DE OBJETIVOS DE LAS ACTUACIONES NORMATIVAS

80%

3. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
23. ENCARGOS Y PETICIONES, ACTUACIONES ESPECÍFICAS, SOLICITADAS POR ORDEN SUPERIOR.	<p>- Atender y desarrollar el 100% de los encargos y peticiones de actuación recibidas en el año a instancias del órgano superior (subsecretario de la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación).</p>	<p>90 %</p> <p>Ver detalle de encargos, peticiones y actuaciones específicas en Anexo II.</p>	<p>2016-2017</p>

CUMPLIMIENTO TOTAL DE OBJETIVOS EN LAS ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL:

90%

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

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
<p>24. ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LA GENERALITAT.</p>	<p>- Elaborar un informe anual sobre el conjunto de quejas y sugerencias presentadas en la Administración de la Generalitat, en el que se extraerán las principales conclusiones y recomendaciones de los datos registrados en el sistema, a los efectos previstos en el artículo 13.6 del decreto 165/2006, de 3 de noviembre del Consell, por el que se regula el sistema de quejas y sugerencias de la ciudadanía, en el ámbito de la Administración y las organizaciones de la Generalitat.</p> <p>Con fecha 21 de abril de 2016, el citado decreto 165/2006 es derogado por el Decreto 41/2016, de 15 de abril, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.</p>	<p style="text-align: center;">100%</p> <p>A partir del ejercicio 2017, esta actuación es realizada por el Servicio de Calidad, Simplificación Administrativa y Apoyo a la Inspección de Servicios, por corresponder a su ámbito competencial.</p>	<p style="text-align: center;">2016</p>
<p>25. IMPULSO Y COORDINACIÓN DE LA COMISIÓN TÉCNICA PARA LA MODERNIZACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y DE LA RED DE CALIDAD.</p>	<p>- Impulsar y coordinar las reuniones de la Comisión Técnica, al menos dos de ellas en su faceta de Red de Calidad, asumiendo las tareas de apoyo técnico.</p>	<p style="text-align: center;">100%</p> <p>Tras la constitución de la nueva CITEC el 22 de julio de 2016, no corresponde a la IGS el impulso y la coordinación de esta comisión sino el de mantener una colaboración estrecha con el servicio que, desde el 2017, ostenta la secretaría de la Comisión (Servicio de Simplificación, Calidad y Asistencia Técnica a la Inspección).</p>	<p style="text-align: center;">2016-2017</p>

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

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
26. PROYECTO CARTA DE SERVICIOS	- Elaborar un mapa de Cartas de Servicios como instrumento de orientación estratégica en el que se base el Plan de extensión de cartas de servicios 2017-2018. Promover desde la inspección una efectiva revisión del sistema de cartas de servicios, ejecutando un plan de revisión general de todas las cartas de servicios vigentes que así se soliciten o que están pendientes de revisión por haberse cumplido el plazo legalmente establecido para ello.	100%	2016-2017
		<p>El 21 de noviembre de 2016 y 4 de julio de 2017 fue presentado en la CITEC el Mapa de Cartas de Servicios de la Generalitat.</p> <p>El 19 de julio de 2017 se aprobó, mediante Resolución del Conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, el Mapa de Cartas de Servicios de la Generalitat. Publicado en la página web de la conselleria.</p>	
	- Elaborar y aprobar, a través de la CITEC, un plan de extensión del sistema de cartas de servicios que, basado en el Mapa de Cartas de Servicios de la Generalitat, priorice la elaboración de cartas en aquellos servicios de la administración que mantienen en su prestación un contacto directo con la ciudadanía.	100%	2016-2017
	<p>El 19 de julio de 2017 se aprobó, mediante Resolución del Conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, el Plan de extensión de cartas de servicios de la Generalitat 2017-2018. Publicado en la página web de la conselleria.</p> <p>Dicho plan, con un horizonte temporal 2017-2018, ha sido ejecutado en cuanto a su previsión de 2017 en su totalidad. En el 2017 se han elaborado 19 nuevas cartas de servicios y han cesado los efectos de 4 cartas de servicios. Ver detalle en Anexo III.</p>		
	- Culminar la revisión y mejora, en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, de la aplicación corporativa de cartas de servicios.	100%	2016

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

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
27. EVALUACIONES DE CALIDAD.	- Revisar el contenido de la aplicación informática corporativa (SIGCAP), que está siendo mejorada desde el punto de vista informático, con el fin de actualizar sus contenidos, así como el sistema de puntuación.	100%	2016-2017
	- Realizar una prueba piloto (para validar la aplicación informática) y promover la aprobación, a través de la CITEC, de un Plan de Autoevaluaciones de Calidad de los servicios en todas las consellerias y en el sector público dependiente de la Generalitat, con el fin de que se desarrollen al menos 2 autoevaluaciones por conselleria en cada anualidad (2016 y 2017), de acuerdo con lo previsto en el proyecto de Decreto por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas.	Realizada una prueba piloto en la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte. En el ejercicio 2017, en el marco de la COSMIQ, se solicitó la presentación de candidatos, entre los distintos departamentos de las consellerias, para la realización de evaluaciones de calidad que integrarían el Plan que se aprobaría en el 2018. Tras la reunión de la CITEC del 28 de febrero de 2018, se aprobó el Plan de autoevaluaciones de calidad mediante Resolución del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.	2017
28. SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL MERCADO INTERIOR EUROPEO (IMI).	- Continuar las tareas de coordinación y ampliación de la implantación del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) ejerciendo labores de asesoría y apoyo técnico a todas las autoridades registradas en nuestro ámbito.	100%	2016-2017

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

28. SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL MERCADO INTERIOR EUROPEO (IMI).	<p>- Gestionar las autoridades competentes en nuestro ámbito, identificando y registrando, en su caso, nuevas autoridades y garantizando una actualización permanente de los datos registrados en el sistema para todas las autoridades dadas de alta.</p>	<p>100%</p>	<p>2016-2017</p>
		<p>Las tareas de coordinación y mantenimiento del sistema y la actividad desarrollada en nuestro ámbito, en los dos años de ejecución del plan, se resumen en los siguientes datos:</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> • Hemos tramitado y registrado un total de 25 nuevas altas de usuarios/as del sistema (20 en 2016 y 5 en 2017) y 19 bajas (17 en 2016 y 2 en 2017). A todas las personas registradas como usuarios/as nuevos se les ha impartido formación acerca del sistema IMI y el manejo de la aplicación informática que le da soporte. • A través de autoridades competentes coordinadas por nosotros se han producido un total de 93 intercambios de información (48 en 2016 y 45 en 2017). De ellas: <ul style="list-style-type: none"> • 67 son solicitudes de información requeridas a otros países de la UE: 30 en 2016 (11 a Rumanía, 7 a Alemania, 4 a Reino Unido, 3 a Francia, 2 a Italia, 2 a Polonia y 1 a Irlanda) y 37 en 2017 (6 a Reino Unido, 6 a Italia, 4 a Bulgaria, 4 a Rumanía, 3 a Bélgica, 3 a Letonia, 2 a Finlandia, 2 a Alemania, 2 a Suecia, 2 a Países Bajos, 1 a Francia, 1 a Polonia y 1 a Hungría). • 26 solicitudes de otros países de la UE atendidas y respondidas: 18 en 2016 (4 de Noruega, 3 de Hungría, 2 de Alemania, 2 de Italia, 2 de España, 1 de Suecia, 1 de Reino Unido, 1 de Bélgica, 1 de Francia y 1 de Portugal) y 8 en 2017 (3 de Italia, 2 de Reino Unido, 1 de Alemania, 1 de Francia y 1 de Países Bajos). 	

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

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
28. SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL MERCADO INTERIOR EUROPEO (IMI).	- Asegurar el funcionamiento eficaz del IMI, manteniendo usuarios activos en todas las autoridades registradas y monitorizando de forma continua las solicitudes en las que intervengan autoridades coordinadas por nosotros: control de su actividad, vigilancia y supervisión de casos pendientes (interviniendo y contactando, en su caso, con la coordinación nacional y con coordinadores de otros Estados miembros) y transferencia de las solicitudes IMI recibidas a la autoridad competente.	100%	2016-2017
	- Organizar e impartir cursos de formación en el manejo y actualización del Sistema IMI, complementarios de los organizados y ofrecidos por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y por la Coordinación Nacional del sistema.	100%	2016-2017

En el ejercicio 2017, no se han incluido cursos de formación especializados en el programa del IVAP, por lo que se han impartido de manera individualizada.

LÍNEA DE ACTUACIÓN: PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (ADENDA)

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
29. GRUPO DE REGISTRO ELECTRÓNICO	Participación de un/a inspector/a de servicios en el grupo técnico de trabajo de registro electrónico y de funcionamiento de las oficinas de asistencia en materia de registro, creado tras el acuerdo de la CITEC de 21 de noviembre de 2016, en el que se instaba la creación de un grupo de trabajo para la simplificación de procedimientos administrativos en aras a la administración electrónica. Entre los retos de este grupo de trabajo figura la evolución de la administración hacia una tecnología digital.	100%	2017

CUMPLIMIENTO TOTAL DE OBJETIVOS DE LAS ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS EN MATERIA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

91 %

5. COORDINACIÓN CON LOS ÓRGANOS SECTORIALES DE INSPECCIÓN

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
30. COORDINACIÓN CON LAS INSPECCIONES SECTORIALES (ÁMBITOS SANITARIO, DE EDUCACIÓN Y DE SERVICIOS SOCIALES).	- Obtener de los respectivos órganos o unidades de control e inspección departamentales, a través de las dos reuniones anuales de coordinación previstas en la citada Orden (Artículo 6), la información correspondiente a sus planes de inspección, en aras a evitar posibles duplicidades de acciones de control o, en su caso, para proponer la inclusión de actuaciones específicas que se estimen de interés, con la posibilidad también de programar y abordar acciones conjuntas con el concurso de la inspección de servicios.	100%	2016-2017
	- Asimismo, se recabará información del resultado final de los citados planes de inspección e información relativa a cuantas actuaciones se estime de interés para el mejor ejercicio de la función de control de inspección general de los servicios en el conjunto de la Administración de la Generalitat.	Por parte de la IGS, se han designado vocales miembros de la comisión, que incluye a 3 inspectores de servicios (uno por cada sector), sin perjuicio de la posibilidad de incrementar esta participación en función de las tareas conjuntas que se puedan desarrollar. Se han mantenido reuniones semestrales de coordinación (2 por año).	
	- Fomentar entre todos los órganos y unidades de control e inspección el intercambio mutuo de experiencias, de técnicas y procedimientos de trabajo, tratando de mejorarlos y homogeneizarlos en la medida de lo posible, dotándolos de contenidos funcionales que se adapten a la permanente evolución y modernización de la Administración pública.		
	- De forma específica y en 2016 se enviará a las tres inspecciones sectoriales (de sanidad, educación y servicios sociales) un borrador de posibles pautas de coordinación, que serán debatidas y aprobadas en la primera reunión de coordinación celebrada en 2016, así como un protocolo concreto de tramitación de las denuncias que reciba la Inspección General de Servicios en esos ámbitos.		

CUMPLIMIENTO TOTAL DE OBJETIVOS EN LAS ACTUACIONES DE COORDINACIÓN CON LOS ÓRGANOS SECTORIALES DE INSPECCIÓN

100 %

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

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
31. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON OTROS ÓRGANOS DE LA GENERALITAT.	- Mantener contactos periódicos con las Subsecretarías de todos los departamentos del Consell, la Dirección General de Función Pública, el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT), la Intervención General de la Generalitat y la Dirección General de Tecnologías de la Información.	100%	2016-2017
32. COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN, EN EL ÁMBITO ESTATAL, CON LA RED INTERADMINISTRATIVA DE CALIDAD.	- Mantener contactos con órganos similares de otras administraciones dirigidos, fundamentalmente, a intercambiar y compartir información y conocimiento en materias de inspección y evaluación. - Participar en los trabajos del Comité de Evaluación de políticas públicas creado en el seno de la Red Interadministrativa de Calidad y en aquellos otros que, por razón de la materia, puedan ser de interés para la inspección general de servicios.	100%	2016-2017

LÍNEA DE ACTUACIÓN: ACTUACIONES FORMATIVAS DIRIGIDAS FUNDAMENTALMENTE A LA FORMACIÓN DEL PERSONAL QUE EJERCE FUNCIONES DE INSPECCIÓN EN NUESTRA ADMINISTRACIÓN (ADENDA)

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
33. CURSO DE AUDITORÍAS ÉTICAS	El curso tiene como principal objetivo profundizar en el concepto de auditorías éticas y conocer posibles metodologías, validadas al sector público, para llevarlas a término.	100%	2017

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

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
34. CURSO DE FORMACIÓN PARA INSPECTORES Y PERSONAS CON COMPETENCIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE LAS SUBSECRETARÍAS	El objetivo de este curso se orienta a incrementar los conocimientos del personal que realiza funciones de inspección sobre el funcionamiento de los servicios públicos y con respecto a las distintas materias que pueden converger en la mencionada función. Asimismo, se pretende poder incrementar los conocimientos sobre la actuación específica realizada por parte de otros órganos o instituciones de control de la Generalitat.	0% Este curso quedó pospuesto dado que, en los meses de octubre y noviembre, se celebraron, en colaboración con las entidades beneficiarias de subvenciones, 5 jornadas formativas orientadas a la prevención de riesgos y malas prácticas administrativas. En particular, se celebró: 1 seminario sobre “el sistema de alertas rápidas”; 3 jornadas sobre “Corrupción 0” y “sistemas de alertas para la prevención de casos de corrupción”; y 1 congreso sobre el “sistemas de alertas rápidas: perspectiva jurídica, experiencia internacional, análisis de riesgos, indicadores y malas prácticas”. Su no realización se justifica también por la necesidad de tener una plantilla de inspectores mínima consolidada y poder formar a los nuevos inspectores/as de servicios cuya incorporación se produjo de forma gradual a lo largo de los años 2016-2017.	2017

LÍNEA DE ACTUACIÓN: POTENCIAR LA COLABORACIÓN CON EL IVAP AÑADIENDO A LA FORMACIÓN QUE SE IMPARTE EN MATERIA DE CALIDAD Y MERCADO INTERIOR EUROPEO UNA NUEVA ACTUACIÓN FORMATIVA (ADENDA)

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
35. CURSO DE INTRODUCCIÓN A LA FUNCIÓN INSPECTORA	Los objetivos perseguidos a través de este curso se concretan en dar a conocer la organización, competencias y funciones de la Inspección General de Servicios como máximo órgano de control interno y divulgar estrategias y recursos para la mejora de la calidad de los servicios.	No evaluable. Curso no incluido en el Plan de formación del personal al servicio de la Generalitat del ejercicio 2017. Por otra parte, la ley de la inspección general de servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental prevé un curso específico de formación para el personal que en el momento de la entrada en vigor de la ley ocupe puestos de inspector o inspectora de servicios. Dado que su aprobación se producirá en el ejercicio 2018, se consideró conveniente posponerlo.	2017

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

LÍNEA DE ACTUACIÓN: POTENCIAR LAS ACTUACIONES DE COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON OTROS ÓRGANOS DE LA GVA (ADENDA)

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
36. COLABORACIÓN CON LA INTERVENCIÓN GENERAL DE LA GENERALITAT A TRAVÉS DE SU VICEINTERVENCIÓN GENERAL DE CONTROL FINANCIERO Y AUDITORÍAS EN EL DESARROLLO DE ACTUACIONES DE CONTROL E INSPECCIÓN DE INTERÉS PARA AMBOS ÓRGANOS DE CONTROL	Mantener contactos para abordar estrategias de coordinación conjunta en el ejercicio de sus competencias.	100%	2016-2017
37. COLABORACIÓN CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (DGTIC)	Mantener contactos para abordar estrategias de coordinación conjunta en el ejercicio de sus competencias.	100%	2016-2017
38. COLABORACIÓN CON EL INVASSAT	Mantener contactos para abordar estrategias de coordinación conjunta en el ejercicio de sus competencias.	100%	2016-2017
39. COLABORACIÓN CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA	Mantener contactos para abordar estrategias de coordinación conjunta en el ejercicio de sus competencias.	100%	2016-2017
40. COLABORACIÓN CON LOS DISTINTOS ACTORES QUE TIENEN FUNCIONES Y COMPETENCIAS EN EL DESARROLLO DE ACCIONES DIRIGIDAS A MEJORAR Y REDUCIR EL ABSENTISMO DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA GENERALITAT	Mantener contactos para abordar estrategias de coordinación conjunta en el ejercicio de sus competencias.	No evaluable Con el cambio de legislatura y siguiendo las recomendaciones del informe elaborado al respecto, se consideró ejecutado el Plan anterior, excediendo de las competencias de la IGS la ejecución de un nuevo plan de control del absentismo del personal al servicio de la Generalitat que debe ser asumido por quien ostenta competencias sectoriales al respecto.	2016-2017
CUMPLIMIENTO TOTAL DE OBJETIVOS EN LAS ACTUACIONES DE COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON OTROS ÓRGANOS DE LA GENERALITAT Y CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS		89%	

7. JORNADAS Y EVENTOS

LÍNEA DE ACTUACIÓN: ORGANIZAR, DESARROLLAR Y/O PARTICIPAR EN JORNADAS Y ACONTECIMIENTOS (ADENDA)

ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
<p>41. ORGANIZAR UN ENCUENTRO DE INSPECCIONES GENERALES DE SERVICIOS DE CCAA Y EL AGE, DIRIGIDAS A INTERCAMBIAR CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA PRÁCTICA EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL QUE DESARROLLAN ESTOS ÓRGANOS EN LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.</p>	<p>Promover el desarrollo de un foro de encuentro con la finalidad de reflexionar sobre el desarrollo actual de las inspecciones de servicios y sobre los retos actuales y de futuro a los que deben y deberán enfrentarse estos órganos de control interno.</p> <p>También se pretende intercambiar y compartir conocimiento, buenas prácticas y experiencias relacionadas con estos órganos de control.</p>	<p>No evaluable</p> <p>Se trabajó en el diseño del encuentro. Sin embargo, la disolución en el 2017 de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios (AEVAL) motivó que la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos (foro de cooperación interadministrativa en materia de evaluación y calidad de los servicios), que coordinaba dicha Agencia, dejara de existir. Dado que, a través de dicha Red se han canalizado las relaciones de la IGS con la AGE y con otras CCAA, se decidió posponer esta actuación y trasladarla al siguiente plan.</p>	2017
ACTUACIÓN O PROYECTO	OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	EJERCICIO
<p>42. PARTICIPAR EN LA REUNIÓN DEL CENTRO LATINOAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO (CLAD) QUE ESTÁ PREVISTO SE REÚNA ESTE AÑO EN MADRID A FINALES DE 2017.</p>	<p>Participar en el Congreso internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo (CLAD) a celebrar en Madrid. El CLAD es un organismo que se creó con la idea de establecer una entidad que tuviera como eje de su actividad la modernización de las administraciones públicas, un factor estratégico en el proceso de desarrollo económico y social.</p>	<p>No evaluable</p> <p>Del 14 al 17 de noviembre se celebró en Madrid el "XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública". Dado que el proyecto del "Sistema de Alertas Rápidas" no estaba suficientemente avanzado no pudo realizarse ninguna presentación del mismo y la participación de la inspección general de servicios, en dicho Congreso, quedó limitada a la asistencia del subsecretario de la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, órgano directivo de quien depende la IGS y a la presentación de un póster divulgativo sobre el "Sistema de Alertas Rápidas", con información general del proyecto y de contacto, dirigida a otras organizaciones que puedan mostrar su interés en conocer o en colaborar en el mismo.</p>	2017

CUMPLIMIENTO TOTAL DE OBJETIVOS DE LAS ACTUACIONES DE JORNADAS Y EVENTOS

No evaluable



V. CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN DEL PLAN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2016-2017

Tras la evaluación del Plan bienal 2016-2017 cabe concluir una ejecución satisfactoria al haber logrado un **grado de cumplimiento del 95%**, máxime si tenemos en cuenta que la dotación de recursos de la IGS, en el inicio de la ejecución del plan, era muy inferior a la que existe al finalizar su ejecución y que dicha incorporación se ha producido de una forma gradual, consolidando una estructura que ha permitido en poco más de dos años triplicar el número de inspectores/as de servicios.

De las 36 actuaciones consideradas como evaluables por los motivos que se han señalado en este informe, 5 actuaciones – incluidas en las líneas de actuación “actuaciones ordinarias de inspección y control”, “elaboración y tramitación de actuaciones normativas”, “actuaciones extraordinarias”, “evaluaciones de calidad” y “actuaciones dirigidas a la formación de inspectores/as” - no han sido ejecutadas en su totalidad, quedando, por causas debidamente justificadas, pospuestas para ser incorporadas en el plan siguiente. En la tabla siguiente se recoge y detalla el grado de cumplimiento del plan por líneas de actuación:

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO
ACTUACIONES ORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL	93
ACTUACIONES NORMATIVAS	80
ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL	90
ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS EN MATERIA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	91
COORDINACIÓN CON LOS ÓRGANOS SECTORIALES DE INSPECCIÓN	100
COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON OTROS ÓRGANOS DE LA GENERALITAT Y CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	89
JORNADAS Y EVENTOS	NE
CUMPLIMIENTO TOTAL DEL PLAN DE LA IGS 2016-2017	95

NE: No evaluable



ANEXOS	
ANEXO I	DISTRIBUCIÓN DE DENUNCIAS POR DEPARTAMENTOS, ORGANISMO O ENTIDAD
ANEXO II	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE ENCARGOS Y PETICIONES EXTRAORDINARIAS REALIZADAS
ANEXO III	CARTAS DE SERVICIOS



Anexo I: DISTRIBUCIÓN DE DENUNCIAS POR DEPARTAMENTOS, ORGANISMO O ENTIDAD

CONSELLERIA/ORGANISMO O ENTIDAD	2016	2017
Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	7	3
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	5	7
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	5	6
Sanidad Universal y Salud Pública	3	9
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	4	-
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	2	3
Vivienda, Obres Públicas y Vertebración del Territorio	3	3
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	1	-
Entidad de Infraestructuras de la Generalitat (EIGE)	1	-
INVASSAT	3	12
Instituto Valenciano de Administración Tributaria (IVAT)	1	-
Servicio Valenciano de Empleo (SERVEF)	1	-
Instituto Valenciano de Investigaciones Agrarias (IVIA)	1	-
Instituto Valenciano de Arte Moderno (IVAM)	1	-
Instituto Valenciano de Cultura	-	1
Instituto Valenciano de Acción Social (IVAS)	-	1
Otros	-	1
TOTAL	38	46

NOTA: Se incluyen las denuncias por presunto acoso laboral en todas sus formas.



Anexo II

ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE ENCARGOS Y PETICIONES EXTRAORDINARIAS 2016-2017		
DEPARTAMENTOS Y/O ENTIDADES	ORIGEN	ESTADO A 31/12/2017
<p>Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.</p> <p>Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.</p> <p>Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural.</p> <p>Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas</p> <p>Valenciana de Aprovechamiento Energético de Recursos, SA (VAERSA) (2 actuaciones).</p> <p>Fundación para el Fomento de la Investigación Sanitaria y Biomédica de la Comunidad Valenciana (FISABIO).</p> <p>Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales (EPSAR)</p> <p>Instituto Valenciano de Acción Social (IVAS).</p>	<p>- 7 peticiones de las Subsecretarías de las Consellerías o Direcciones Generales de las entidades afectadas.</p> <p>- 2 denuncias anónimas</p>	<p>- 6 actuaciones ejecutadas y resueltas.</p> <p>- 3 actuaciones en ejecución y pendientes de finalizar con un grado de ejecución del 80%, 70% y 60%, respectivamente.</p>



Anexo III

CARTAS DE SERVICIOS		
CONSELLERIAS	NUEVAS CARTAS REALIZADAS	CARTAS DEJADAS SIN EFECTO
AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE, CAMBIO CLIMÁTICO Y DESARROLLO RURAL	- Centro de información y documentación ambiental (CIDAM)	
	- Educación ambiental (CEACV).	
ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO	- Junta arbitral de consumo de la Comunidad Valenciana	- Línea 900 Servef
	- Competitividad empresarial (IVACE)	
	- Red de Centros Servef de Empleo	
	- Red de Centros Servef de Formación (*)	
EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	- Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu	
HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO	- Instituto Valenciano de Administración Tributaria (IVAT)	- Centro de Sistemas de Información
	- Seu Electrònica	
IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS	- Atención Residencial para Personas Mayores Dependientes.	- Títulos de Familia Numerosa
	- Centro de Día para Personas Mayores Dependientes.	
PRESIDENCIA	- Museo de las Ciències Príncep Felipe (*)	
	- Hemisfèric (*)	
	- Oceanogràfic (*)	
SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA	- Centros de salud pública	
	- Programa de Donación y Trasplantes	
TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL, PARTICIPACIÓN Y COOPERACIÓN	- Portal de Transparencia	
VIVIENDA, OBRAS PÚBLICAS Y VERTEBRACIÓN DEL TERRITORIO	- MetroValencia (*)	- Vivienda
	- Tram de Alicante (*)	

(*) Cartas de servicios ya publicadas en el DOGV a 31/12/2017.

Nota: El plan de extensión de cartas de servicios abarca los ejercicios 2017-2018, por tanto incorpora acciones que superan el horizonte temporal del plan aquí evaluado. La cartas de servicios relacionadas en esta tabla han sido, todas ellas, elaboradas en 2017, si bien muchas de ellas serán aprobadas y publicadas de forma definitiva en 2018.