

“PROCEDIMENT D’ACTUACIÓ DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS”.



*Alicia Gavara Estañol
Inspectora General de la
Inspecció General de Serveis*

LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS (IGS)

- ❑ És el màxim òrgan de **control intern** en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. Li correspon, entre altres:
 - ❑ La inspecció general de totes les activitats i els serveis, vigilant i comprovant que el seu funcionament, com també la gestió dels programes, els recursos personals i materials, s'ajusten en tot moment a les normes que els són aplicables.
 - ❑ L'avaluació, el control i l'anàlisi de l'eficàcia i l'eficiència en la gestió.
 - ❑ La comprovació de les **alertes** del sistema amb la finalitat de detectar, **prevenir**, analitzar i avaluar els riscos.
 - ❑ La gestió i la tramitació de les **queixes** per incompliment del deure de resposta a queixes inicials.
 - ❑ Les actuacions de comprovació, investigació davant **l'assetjament laboral**.
-
- ❑ Evolució del contingut funcional: des de funcions purament correctives s'introdueixen controls de caràcter preventiu.

Correctiu → Preventiu

MISIÓ, VISIÓ

La nostra Missió

- 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.

La nostra Visió

- 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 sobreisca, 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.

I VALORS

La Inspecció General de Serveis i totes les persones que la integren, basen totes les seues actuacions en els següents principis que es comprometen a garantir:

1. Defensa de **l'interés general**, neutralitat i proporcionalitat en l'exercici de la funció inspectora.
2. **Independència** i plena autonomia respecte dels òrgans superiors i imparcialitat en l'exercici de la seua funció.
3. **Confidencialitat** i protecció de la intimitat respecte de les investigacions i assumptes que es coneguen.
4. Vocació de **servei a la ciutadania** i a la pròpia Administració Autonòmica, apostant per la transparència i la rendició de comptes.
5. Responsabilitat, **objectivitat, rigor, diligència** i celeritat en el nostre treball.
6. **Professionalitat** i cordialitat en les relacions personals.
7. Aposta decidida per la **prevenció** i la detecció precoç de riscos associats a les males pràctiques administratives i a la corrupció.
8. Promoció de la **innovació, la creativitat** i l'aprenentatge continu.
9. Foment de la participació i el **treball en equip**.
10. Voluntat permanent de **col·laboració i cooperació** amb altres Administracions Públiques.

LEY 22/2018, DE INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS I DEL SISTEMA D'ALERTES PER A LA PREVENCIÓ DE MALES PRÀCTIQUES

Objecte de la Lley:

- D'una banda, **crea el sistema preventiu d>alertes**, dirigit a detectar irregularitats i males pràctiques administratives en l'àmbit de la gestió pública de l'administració de la Generalitat, i el seu sector públic instrumental. Aquest sistema possibilitarà la identificació amb certa rapidesa i amb **caràcter preventiu** de situacions o marcs de risc que puguen existir, per a tractar d'evitar que puguen convertir-se en casos de corrupció.
- Per una altra, regula la **Inspecció General de Serveis**, màxim òrgan de control intern en l'Administració de la Generalitat, que s'encarrega de la vigilància de l'estricta compliment de la legalitat i de l'observança dels principis generals que han de respectar en la seua actuació les administracions públiques.

¿PER QUÈ UNA LLEI?

- Donar seguretat jurídica.
- D'una banda, crea el **sistema preventiu d'alertes**, que possibilitarà la identificació amb certa rapidesa i amb caràcter preventiu de situacions o marcs de risc que puguem existir, per a tractar d'evitar que es produïsquen males pràctiques o irregularitats mitjançant la seua detecció i correcció primerenca. Aborda la **protecció de dades de caràcter personal**.
- Per una altra, regula la **Inspecció General de Serveis**: reforça per llei l'estructura, potestats (com per exemple el **caràcter d'autoritat** del personal inspector de serveis) i les funcions (a més d'investigar les possibles irregularitats, s'implicarà de manera directa amb el sistema preventiu d'alertes).

COORDINACIÓ I COL·LABORACIÓ AMB ALTRES INSTITUCIONS I ÒRGANS DE CONTROL

(Article 11)

- ❑ La IGS mantindrà les necessàries relacions de **col·laboració o coordinació**, amb la resta de departaments competents en matèria de control i inspecció, tant interns com externs.
- ❑ Evitar interferències o invasions de competències que puguin generar disfuncions es podran establir els **protocols** de col·laboració necessaris i s'establiran els **canals adequats** per a compartir la formació, la informació i l'experiència adquirida.
- ❑ Correspon a la IGS la coordinació dels **òrgans d'inspecció** i control intern **sectorials** existents en els diferents departaments.

Als efectes de servir de marc permanent de coordinació de les unitats de control i inspecció, es crea la **Comissió Coordinadora dels òrgans i unitats d'inspecció** i control en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat.

Quan es detecten situacions que pogueren afectar la competència de diferents òrgans de control interns de la Generalitat, es podrà instar la realització d'una **actuació inspectora conjunta**.

ACTUACIONS D'INVESTIGACIÓ

La **Llei 22/2018**, dedica el capítol II del Títol II, **al procediment d'investigació**. A més es preveu el desenvolupament reglamentari d'aquesta matèria, en substitució de l'actual **Decret 68/2014**, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels servicis de l'Administració de la Generalitat.

Inici i desenvolupament de les actuacions d'investigació: podrà tenir el seu origen:

- a) En les dades obtingudes a través del **sistema d'alertes**.
- b) Com a conseqüència de la presentació d'una **denúncia**.
- c) Per **peticions** raonades **d'altres òrgans** de la Generalitat.
- d) Per **ordre superior**, quan s'advertisquen possibles irregularitats conegudes per qualsevol mitjà.
- e) Com a conseqüència de la informació obtinguda des del sistema de **queixes i suggeriments**.
- f) En execució dels **plans d'actuació** de la Inspecció General de Serveis.

ACTUACIONS D'INVESTIGACIÓ

- ❑ L'inici de l'actuació d'investigació haurà de ser **comunicat** a la persona titular de la sotssecretària del departament afectat, No obstant això, quan siga **urgent o reservada**, podrà no efectuar-se aquesta comunicació prèvia.
- ❑ Quan l'especialitat de la matèria o les característiques dels fets a investigar així ho aconsellen, s'haurà d'elaborar un **informe detallat** dels fets i de les qüestions que haja plantejat la inspecció.
- ❑ Les persones físiques o jurídiques que hagen participat en procediments objecte d'investigació, hauran de **col·laborar** amb la Inspecció General de Serveis. També aquelles que disposen d'informació connexa que siga necessària (amb els límits establits en l'article 18 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).
- ❑ Des del moment en què s'inicie una actuació d'investigació, s'ha de desenvolupar-se en el termini de **sis mesos**. Es podrà ampliar fins a un màxim de **sis mesos addicionals** (per la complexitat o les circumstàncies de l'assumpte).

PLA ANUAL D'ACTUACIÓ

- ❑ L'actuació d'inspecció general dels servicis es desenrotllarà, amb caràcter ordinari, a través del Pla Anual d'Actuació, que **contindrà totes les accions programades** a realitzar al llarg de l'any.
 - El pla serà aprovat per **l'òrgan directiu** que tinga la competència d'inspecció general dels servicis i se publicarà e el portal de Transparència.
- ❑ Tindran el caràcter d'**extraordinàries** totes aquelles altres actuacions no previstes en el pla anual que siguin ordenades per l'òrgan directiu competent.
- ❑ Actuació de **caràcter simplificat**, es realitza una anàlisi preliminar dels fets amb la finalitat de determinar si escau realitzar una investigació de major abast (nou Reglament).

ACTES DE COMPROBACIÓ

Proposta del nou Reglament:

- El personal inspector podrà estendre **acta de les incidències, fets o manifestacions** de les quals haja tingut constància que s'estimen rellevants per a la investigació.
 - Presumpció de veracitat.
 - Signatura
 - Caràcter reservat

FINALITZACIÓ ACTUACIÓ INSPECTORA

Una vegada concloses les actuacions d'investigació, s'emet el corresponent **informe de resultats**:

- ❑ **Provisional**: que serà traslladat a l'òrgan directiu perquè puguen **fer al·legacions** (10 dies).
- ❑ **Definitiu**: tindrà en compte les al·legacions presentades. No obstant això, de manera justificada en el corresponent expedient, es podrà emetre l'informe de caràcter definitiu ometent el provisional.
- ❑ Els aspectes relatius al **contingut mínim** dels informes, tramitació, classificació i terminis, es desplegaran reglamentàriament. Actualment tenen el següent contingut:
 - a) Origen i raons de l'actuació.
 - b) Identificació de les persones, entitats o òrgans objecte de l'actuació.
 - c) Objectiu i abast de l'actuació.
 - d) Calendari.
 - e) Equip de treball.
 - f) Metodologia utilitzada.
 - g) Antecedents.
 - h) Grau de col·laboració prestada per l'òrgan objecte de l'actuació.
 - i) Cos de l'informe, en què es relataran els fets significatius, les conclusions i les recomanacions.

EFFECTES DELS INFORMES DEFINITIUS DE RESULTATS

- Quan en els informes definitius de resultat s'haja constatat l'existència de febleses de qualsevol tipus o d'irregularitats de caràcter puntual, es faran **recomanacions de millora**.
- El personal inspector realitzarà un **seguiment de l'efectiva adopció** de les mesures comunicades, quan així s'establisca en el seu pla d'actuació.
- Quan es propose la incoació d'un **procediment disciplinari**. L'òrgan competent estarà obligat a **comunicar el resultat**.
- Quan es detecte la possible existència d'actius econòmics o patrimonials **susceptibles de recuperació**, es comunicarà a fi que es realitzen les oportunes accions de recuperació.
- Quan en els informes de resultats es detecte l'existència **d'irregularitats de caràcter sistèmic** o d'un nombre significatiu d'irregularitats puntuals, es podrà sol·licitar la presentació d'un **pla de millora**, de caràcter obligatori, on s'identificaran, com a mínim, els objectius i les mesures que s'han d'adoptar. Si no s'adopten les mesures oportunes, s'inclourà l'assumpte en l'informe anual al Consell.

SEGUIMENT DE LES MESURES RECOMANADES

- A l'**informe provisional** s'instarà als destinataris que valoren les **recomanacions proposades** per la IGS.
- Dins del termini establert en l'informe definitiu s'informarà la IGS: sobre les **mesures adoptades**, aquelles altres que **s'haja previst dur a terme** i el termini orientatiu per a la seua implantació o **la impossibilitat** i els fets o causes que l'impossibiliten.
- A més, quan així s'establisca en el pla d'actuació de la IGS, es realitzarà una **actuació específica de seguiment** de l'efectiva adopció de les mesures comunicades. Si després del seguiment es considerara que les mesures són insuficients o inadequades per corregir les deficiències advertides, s'elaborarà **un informe específic**.
- També, en funció de la naturalesa i abast de les irregularitats o males pràctiques detectades, es podrà iniciar una actuació **d'investigació de caràcter extraordinari**.

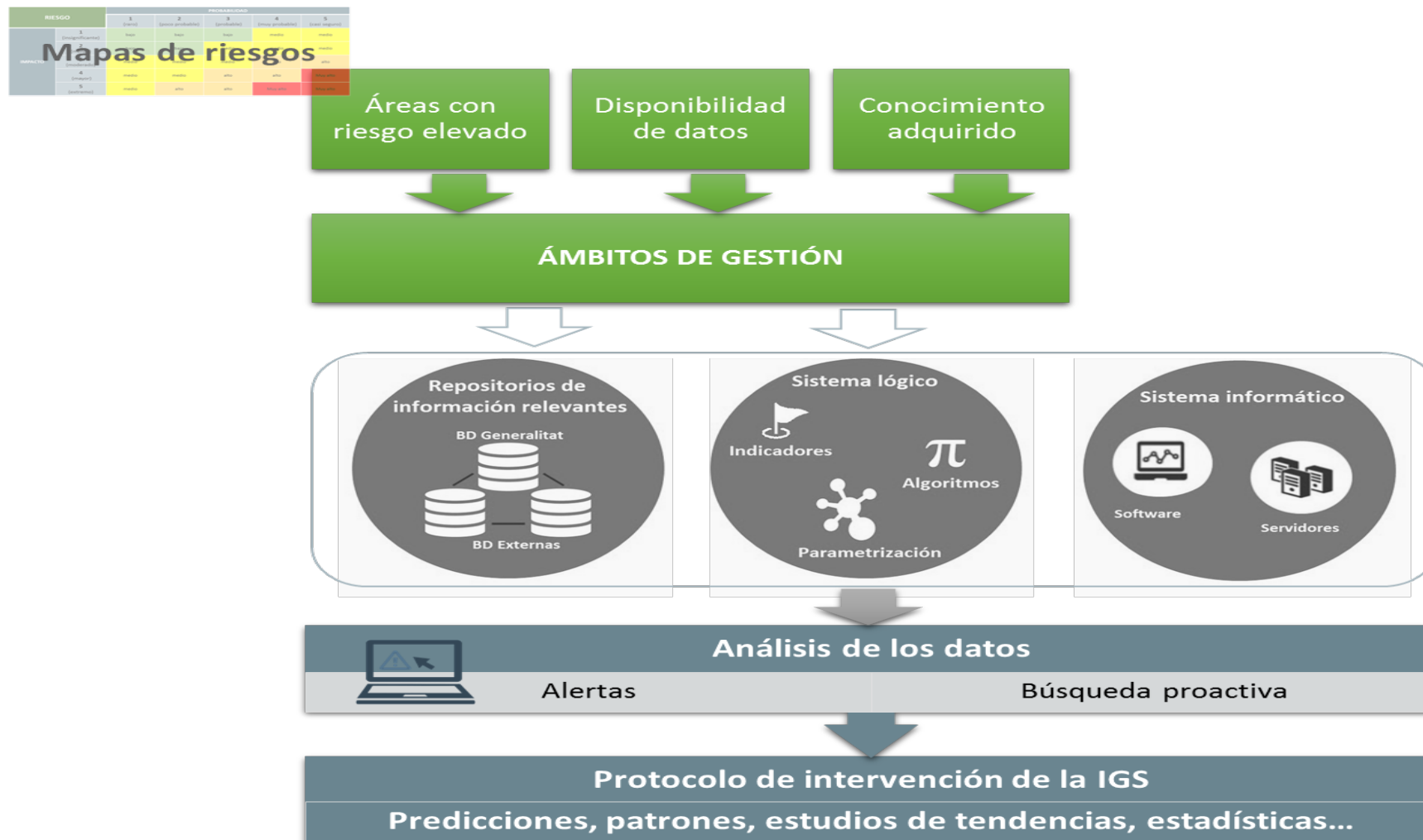
INFORME ANUAL D'AVALUACIÓ

- La IGS donarà **compte anualment al Consell** de la gestió realitzada en el desplegament del seu pla d'actuació mitjançant **l'informe anual d'avaluació**.
- En aquest informe s'inclourà una **valoració del grau de seguiment i eficàcia de les recomanacions** prèviament formulades en les actuacions dutes a terme, així com dels problemes de funcionament detectats en els òrgans i unitats objecte de control.
- Quan la gravetat o la urgència dels fets així ho aconsellen, es podrà presentar en qualsevol moment **comunicacions o informes extraordinaris** al Consell.
- L'informe es remetrà a **l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció**.
- Després del Consell, es **trametrà a les Corts** i es presentarà en la comissió parlamentària que corresponga per raó de la matèria. Finalment, es publicarà en el **portal de transparència** de la Generalitat.

PROTECCIÓ DE LES PERSONES ALERTADORES O DENUNCIANTS

- Es considerarà persona alertadora o denunciante qualsevol **persona física o jurídica** siga o no empleada pública.
- Quan es formulen denúncies o alertes, la Inspecció General de Serveis haurà d'aplicar el règim de protecció establert en l'article 14 de la Llei 11/2016, de 28 de novembre, de l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraude i la Corrupció de la Comunitat Valenciana o, si escau, un règim més favorable.
- A l'efecte de facilitar la presentació de denúncies o alertes d'irregularitats i males pràctiques, s'establirà **un canal segur i accessible** que permetrà la seua formulació i que, en tot cas, garantirà la confidencialitat i la protecció dels qui l'utilitzen.

VISIÓ GLOBAL DEL SISTEMA D'ALERTES



MAPA D'AVALUACIÓ DE RISCOS

Els mapes permeten detectar aquelles organitzacions o entitats que, en funció de la seua activitat, presenten una **major probabilitat d'ocurrència d'irregularitats** i males pràctiques en la gestió administrativa, determinar en quina mesura es poden produir aquestes situacions, és a dir, determinar els seus nivells d'exposició (factor de risc).

El risc s'ha de calcular en funció de l'impacte o severitat i de la probabilitat d'ocurrència i se situarà en una matriu o mapa d'avaluació de riscos

RIESGO		PROBABILIDAD				
		1 (raro)	2 (poco probable)	3 (probable)	4 (muy probable)	5 (casi seguro)
IMPACTO	1 (insignificante)	bajo	bajo	bajo	medio	medio
	2 (menor)	bajo	bajo	medio	medio	medio
	3 (moderado)	medio	medio	medio	alto	alto
	4 (mayor)	medio	medio	alto	alto	Muy alto
	5 (extremo)	medio	alto	alto	Muy alto	Muy alto

CARTA DE SERVEIS DE LA IGS

Resolució de 26 de febrer de 2018, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual s'aprova la Carta de Serveis de la Inspecció General de Serveis de la Generalitat.

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

Eleva els nivells de qualitat en els serveis que demanda la ciutadania, dissenyant i aplicant per a açò instruments concrets de millora, és un compromís de la Generalitat i per tant d'esta Conselleria, que ve demostrant la seua implicació amb la millora de la qualitat dels serveis públics i amb una major transparència en l'exercici de l'activitat pública, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania.



La Carta de Serveis de la Inspecció General de Serveis, donant resposta a l'anterior, prioritza, a este efectes i entre altres, aquells serveis que este important organ de control intern presta directament a la ciutadania i també al propi personal de la Generalitat, tractant de potenciar la seua visibilitat i, sobretot, com a demostració dels valors que inspiren el seu comportament. Entre altres, és que fan referència a la vocació de servei a la ciutadania, l'aposta per la transparència, la rendició de comptes i la responsabilitat, objectivitat, rigor, diligència i celeritat en el seu treball, comproment-se per a això a complir els compromisos explicats en esta carta de serveis.

El Conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma continuada els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix este repte i amb este fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Carta de Serveis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribuirà així a donar resposta a l'expectativa continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a disfrutar d'uns serveis públics de qualitat.

**una administració
excel·lent**

**CARTA DE SERVEIS DE LA
INSPECCIO GENERAL DE SERVEIS**

SERVEIS

La Inspecció General de Serveis, com a màxim òrgan de control intern de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental, té com a missió: *Velar 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, eficiència, eficàcia, equitat, equitat i aïllament de les organitzacions públiques que integren la nostra administració, i contribuir a la millora contínua de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat.*

La Inspecció General de Serveis presta els serveis següents:

- Realitzar actuacions de control i inspecció dirigides a vigilar i garantir que el funcionament dels centres i serveis que conformen l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, les seues activitats i la gestió dels seus programes, estructures, processos i procediments, incursos personals i materials i ajustats a les lleis, reglaments i la resta de disposicions aplicables en cada cas. Estes actuacions ordinàries s'inclouen en el Pla de la Inspecció General de Serveis.
- Realitzar anàlisis organitzatius i avaluacions de l'eficiència i l'efectivitat en la gestió de les anteriors activitats, programes i serveis, en funció dels objectius finalment aconseguits i en relació amb els recursos utilitzats.
- Desenvolupar actuacions de prevenció i anàlisi de detecció de riscos dirigits a prevenir les irregularitats i males pràctiques.
- Investigar possibles irregularitats i infraccions a la legalitat vigent, per iniciativa pròpia o ordre superior (actuacions sobrevingudes de caràcter extraordinari, no previstes en el pla anual o en virtut de denúncia, amb propòsits de mesures de correcció i, si és el cas, recomanacions d'instar la iniciació de procediments disciplinaris en cas de conèixer responsabilitat per part del personal empleat públic.
- Desenvolupar les actuacions d'investigació i informe que s'atribuïssin el protocol de prevenció i actuació en matèria d'assetjament laboral en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat.
- Intervindre en la tramitació i resolució de queixes ciutadanes quan s'incorpore el deure de resposta (casos de 2a instància).
- Elaborar un informe d'avaluació anual que done compte dels resultats aconseguits en execució del Pla anual de la Inspecció General de Serveis, a fi de promoure la transparència informativa i la rendició de comptes que exigeix i demanda la ciutadania.
- Participar activament en l'impuls, coordinació, supervisió, seguiment, assistència tècnica i avaluació dels plans, programes i iniciatives de millora de la qualitat dels serveis públics (cartes de serveis i avaluacions de qualitat, implicació administrativa, gestió del sistema d'informació del mercat interior europeu...) amb l'abast i dimensió que en cada pla o projecte respecte s'estableixen.
- Col·laborar i cooperar amb altres òrgans d'inspecció sectorial (Sanitat, Educació i Serveis Socials) altres òrgans de la pròpia administració (Intervenció General, Direcció General de Tecnologies d'Informació, Direcció General de Funció Pública, INVASA, etc.), òrgans de control extern i garante dels drets de la ciutadania (Dependència de les Corts, Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraud i la Corrupció, Sindicatura de Comptes i Sindicatura de Greuges) i amb altres administracions públiques de l'Administració General de l'Estat, de comunitats autònomes i d'administració local.
- Impartir formació en matèria d'inspecció, gestió de la qualitat i simplificació administrativa en els cursos que s'aproven en els plans anuals de formació del personal de la Generalitat (pla de l'IVAR EYES...)
- Organitzar, desenvolupar i/o participar en jornades i esdeveniments relacionats amb les seues funcions.

COMPROMISOS I INDICADORS

- Ens comprometem a publicar una fitxa resum de cada una de les actuacions practicades per la Inspecció General de Serveis (IGS) en els 30 dies posteriors a la seua finalització.

% d'actuacions publicades sobre les finalitzades en el pla (mensual).	Valor objectiu
95%	95%
- Ens comprometem a publicar el pla de la Inspecció General de Serveis (IGS) en el primer trimestre de la seua vigència.

% de compliment de publicació (anual).	Valor objectiu
100%	100%
- En el desenvolupament d'actuacions d'inspecció derivades de denúncies, ens comprometem a realitzar una primera avaluació i posar-nos en contacte amb la persona denunciant en un termini màxim de 15 dies hàbils, des que la denúncia tinga entrada en la Inspecció de Serveis.

% d'accés de rebut enviat en el termini màxim de 15 dies.	Valor objectiu
95%	95%
- Ens comprometem a contactar amb la persona denunciant i a realitzar una anàlisi preliminar de la seua situació en un termini de 5 dies hàbils, en el cas d'investigacions desenvolupades per denúncies per assetjament sexual, per raó de sexe o discriminació del personal al servei de la GVA.

% de denúncies ateses en un termini de 5 dies.	Valor objectiu
95%	95%
- Quan es trace d'investigacions iniciades per denúncies d'assetjament moral del personal al servei de la GVA, ens comprometem a contactar amb la persona denunciant i a realitzar una anàlisi preliminar de la seua situació en un termini de 10 dies hàbils.

% de denúncies ateses en un termini de 10 dies.	Valor objectiu
95%	95%
- Ens comprometem a instar en el termini màxim de 10 dies, a l'òrgan competent en la matèria perquè done resposta a les queixes ciutadanes no resoltes.

% de queixes tramitades en el termini màxim de 10 dies.	Valor objectiu
95%	95%
- Ens comprometem a donar publicitat dels resultats de l'informe anual de la Inspecció General de Serveis (IGS) en el primer trimestre de l'exercici següent al de la seua avaluació.

Complicitat de la publicació en el pla de l'informe de resultat anual en el primer trimestre de l'exercici següent.	Valor objectiu
100%	100%

AJUDEU-NOS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

Si vol presentar una queixa, suggeriment o agallim, sobre qualsevol aspecte general del servei rebut o específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicats en la carta, pot realitzar-ho a través dels impressos normalitzats que trobarà en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, el telèfon 012 o a través de la seua electrònica del Portal www.gva.es on es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació


https://sede.gva.es/es/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug

En cas de detectar algun error, li preguem ens ho comuniquem al més prompte possible per a poder corregir-ho.

On estem

Inspecció General de Serveis
Passeig de l'Albereda,16
46010 València

*** Posem a disposició de la ciutadania els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta**



GRÀCIES PER LA VOSTRA ATENCIÓ

Alicia Gavara Estañol

gavara_ali@gva.es

13.12.2019