

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME 2017
DE LA
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS
DE LA
JUNTA DE ANDALUCÍA



Inspección General de Servicios
Secretaría General para la Administración Pública

INFORME 2017

Inspección General de Servicios

Secretaría General para la Administración
Pública

Consejería de Economía, Hacienda y
Administración Pública de la Junta de Andalucía

INFORME 2017

DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

INFORME 2017

Inspección General de Servicios

Secretaría General para la Administración Pública
Consejería de Economía, Hacienda y Administración
Pública de la Junta de Andalucía

ÍNDICE

1.	LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.....	4
2.	LA FUNCIÓN INSPECTORA.....	5
	2.1. El Plan General de Inspección.....	5
3.	GESTIÓN DEL LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	10
	3.1. Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del año 2017.....	10
	3.2. Evolución del número de sugerencias y reclamaciones telemáticas.....	14
4.	INCOMPATIBILIDADES.....	16
	4.1. Incompatibilidades 2017.....	16
	4.2. Evolución del número de expedientes de compatibilidad.....	18
5.	SEGUIMIENTO DEL ABSENTISMO DEL PERSONAL INCLUIDO EN SIRhUS.....	19
	5.1. Seguimiento del absentismo año 2017 en la Administración General.....	19
	5.2. Seguimiento de la Incapacidad Temporal 2017.....	22
6.	DENUNCIAS.....	24
	6.1. Denuncias 2017.....	24
	6.2. Evolución del número de denuncias.....	25
7.	EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS.....	26
	7.1. Expedientes disciplinarios 2017.....	26
	7.2. Evolución del número de expedientes disciplinarios.....	27
8.	TRANSPARENCIA PÚBLICA.....	28
	8.1. Información actualizada con carácter trimestral.....	28
	8.2. Información actualizada con carácter permanente.....	29
9.	OTRAS ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS.....	30
	9.1. Registro de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones.....	30
	9.2. Resumen de actividades de la IGS.....	30
	ANEXO: RESUMEN DE EJECUCIÓN DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2016.....	31
	ABREVIATURAS EMPLEADAS EN EL TEXTO.....	55

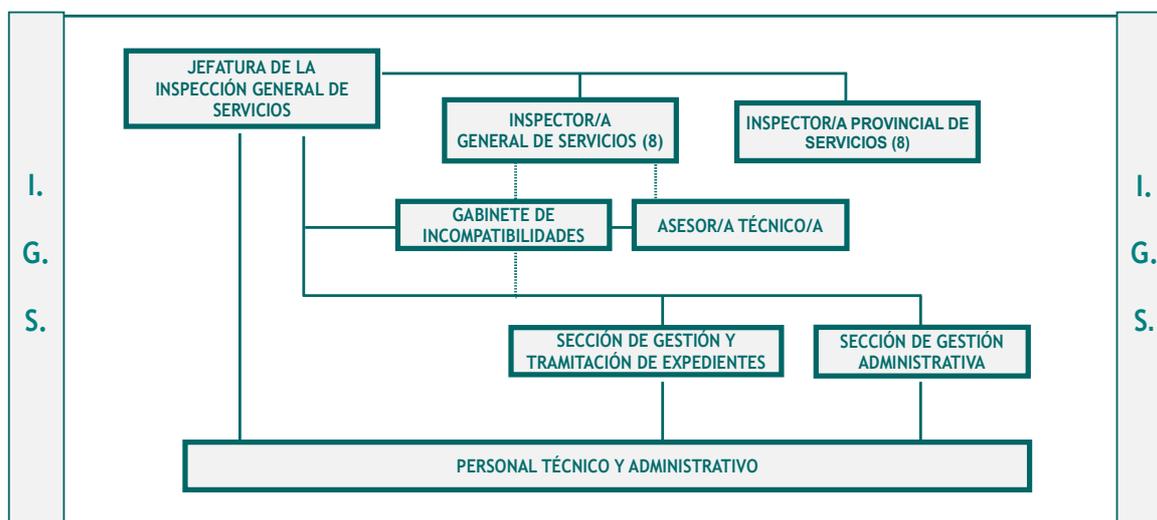
1. LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

El artículo 1 del Reglamento de la Inspección General de Servicios, aprobado por Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, dispone que la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, (en adelante IGS), es el órgano especializado que ejerce las funciones superiores de inspección, con facultades de actuación directa, así como de asesoramiento y colaboración en las materias de su competencia, para velar por el cumplimiento de la normativa vigente y comprobar su actuación conforme a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia administrativas. Además, tiene competencia en otras materias que, con carácter específico, le atribuyen diferentes normas a las que se hará referencia a lo largo del presente Informe Anual.

El artículo 7.2 del Decreto de 107/2018, de 19 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública, establece que la IGS depende orgánica y funcionalmente de la Secretaría General para la Administración Pública.

Para el ejercicio de sus funciones la IGS cuenta con la siguiente estructura orgánica:

ESTRUCTURA DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS



En el ámbito subjetivo, y conforme al citado artículo 1, la IGS ejerce las funciones que tiene asignadas respecto de los servicios dependientes de la Administración de la Junta de Andalucía, de sus agencias y de sus entidades instrumentales privadas cuando actúen como medio propio de dicha Administración.

El ejercicio de las funciones asignadas a la IGS se desarrolla en el marco de los procesos y procedimientos contenidos en el precitado Reglamento, (en adelante RIGS), y con respecto a las competencias señaladas en el artículo 6, relativas a las siguientes materias: Atención a la ciudadanía, Personal, Procedimiento administrativo, Organización administrativa, Informática y telemática, e Incompatibilidades. A ello se añadió con posterioridad la referida a Transparencia.

La Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, recoge, en su artículo 10.2 que el Informe Anual de la IGS será publicado por la Administración de la Junta de Andalucía como parte de la 'publicidad activa' de la misma.

El presente Informe Anual resume las principales actuaciones de la Inspección General de Servicios durante el año 2017, incluido además un resumen de las actuaciones inspectoras realizadas en el marco del PGI 2016, que ha tenido su desarrollo temporal entre los años 2016 y 2017.

2. LA FUNCIÓN INSPECTORA

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 del reglamento de la Inspección General de Servicios, el marco básico en el que la IGS desarrolla su actividad es el Plan General de Inspección, cuya aprobación corresponde al Consejo de Gobierno a propuesta de la persona titular de la Consejería competente por razón de la materia y previa consulta a las diferentes Consejerías. El presente Informe recoge tanto las principales actuaciones efectuadas en ejecución del Plan General como otras actuaciones inspectoras.

2.1 El Plan General de Inspección

El Plan General de Inspección para el año 2016 fue aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 19 de julio de 2016 y publicado en el BOJA del 26 de julio.

El Plan se estructura en torno a seis grandes líneas de actuación correspondientes a las cinco áreas de competencias generales que tiene atribuidas la IGS de la Junta de Andalucía según el RIGS a las que se sumó, en 2016, una nueva; la de Transparencia. Esta nueva área de actuación se ha añadido conforme a las concretas facultades que le otorga la ya citada Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía cuando dispone en su artículo 41.4 que *“La IGS velará por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los títulos II y III de la presente ley en todo aquello que sea aplicable a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.”*

Las seis líneas de actuación mencionadas, están a su vez desarrolladas en un total de 16 programas. La mitad de ellos suponían una continuación de líneas anteriormente ejecutadas, representado la otra mitad, programas de actuación nuevos.

A continuación se relacionan los programas de actuación implementados en cada línea de actuación, con indicación del número de actuaciones inspectoras incluidas en cada uno de ellas:

1. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
1.1	Evaluación de unidades y servicios específicos de atención a la ciudadanía	44
1.2	Análisis de las reclamaciones y sugerencias, en materia no sanitaria, presentadas en el año 2015 a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones	9
1.3	Análisis de la actividad de los órganos de participación radicados en el ámbito de la organización territorial de la Junta de Andalucía	6
Actuaciones inspectoras en Línea 1		59
2. PERSONAL		
2.1	Comprobación del cumplimiento de la normativa sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía	3
2.2	Realización de un Estudio previo que permita la elaboración de un protocolo que aborde la resolución de situaciones planteadas por el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía en circunstancias de conflicto no desencadenantes de expedientes disciplinarios	1
Actuaciones inspectoras en Línea 2		4

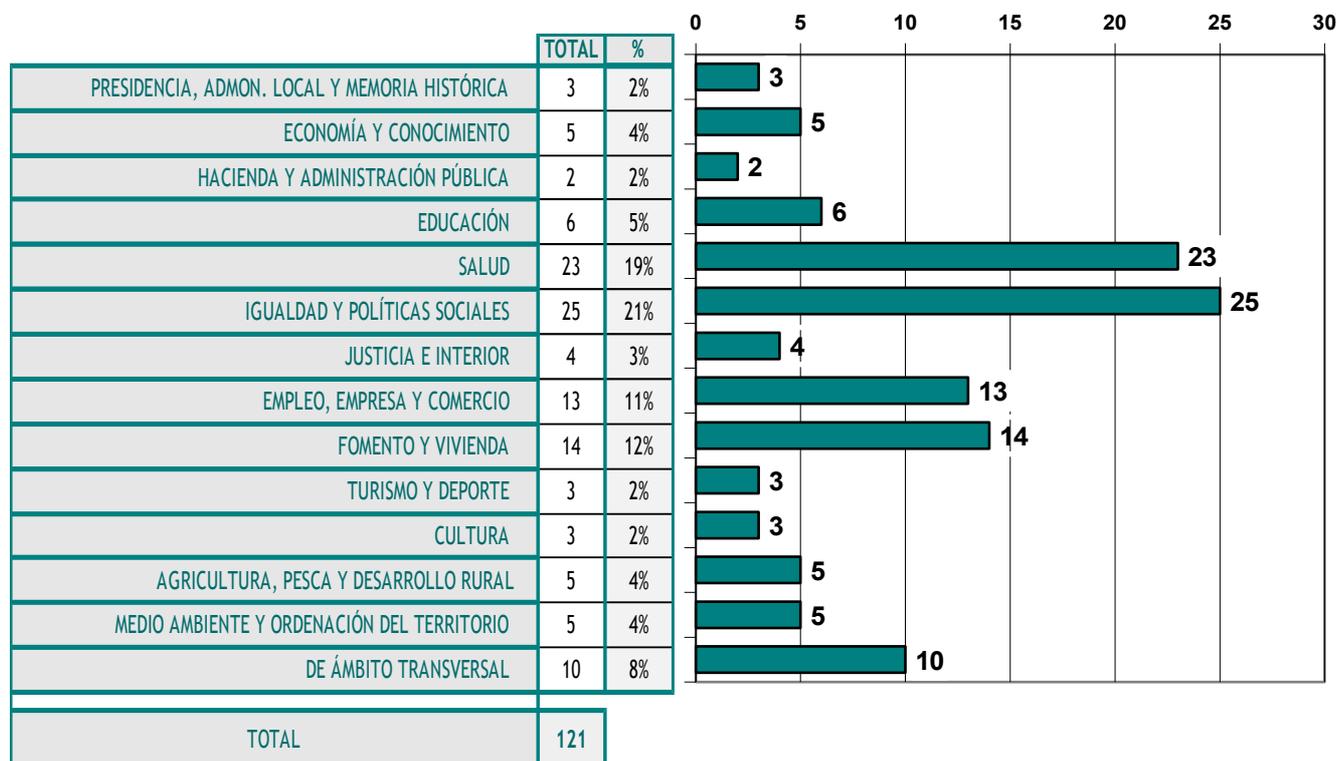
3. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO		
3.1	Análisis de la distribución de competencias y su ejercicio por parte de distintos órganos y entidades de la Junta de Andalucía	3
3.2	Análisis de procedimientos especialmente vulnerables	4
Actuaciones inspectoras en Línea 3		7
4. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
4.1	Evaluación de la gestión en Entidades Instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía	2
4.2	Análisis de la estructura organizativa en relación con las competencias asignadas a los servicios centrales de las Consejerías de la Junta de Andalucía	3
4.3	Análisis de la gestión de la prevención de riesgos laborales en la Junta de Andalucía	13
4.4	Análisis sobre inclusión y seguimiento de indicadores de evaluación en planes y programas	4
4.5	Análisis de gestión de los centros de valoración y orientación de las personas con discapacidad	1
Actuaciones inspectoras en Línea 4.....		23
5. INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA		
5.1	Comprobación del cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal en los centros de la Administración de la Junta de Andalucía	6
5.2	Análisis de la utilización de herramientas ofimáticas en los puestos de trabajo de Consejerías y Entidades Instrumentales de la Junta de Andalucía	6
Actuaciones inspectoras en Línea 5		12
6. TRANSPARENCIA		
6.1	Comprobación de la constitución y funcionamiento de las Unidades y Comisiones de Transparencia de las distintas Consejerías	13
6.2	Análisis del estado de cumplimiento de la obligación de publicar y mantener actualizados los procedimientos administrativos	3
Actuaciones inspectoras en Línea 6		16
TOTALES		
PROGRAMAS	ACTUACIONES INSPECTORAS	
16	121	

En lo que se refiere a información de tipo agregado, las actuaciones correspondientes al PGI 2016 realizadas por Consejerías y provincias, es la que se refleja en la tabla siguiente.

DISTRIBUCIÓN ACTUACIONES PGI 2016 POR CONSEJERÍAS Y PROVINCIAS

	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	S/D	TOTAL
PRESIDENCIA, ADMON. LOCAL Y MEMORIA HISTÓRICA	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	3
ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	5
HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
EDUCACIÓN	0	0	0	0	0	1	0	0	4	1	6
SALUD	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	23
IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES	2	2	2	2	2	2	2	2	6	3	25
JUSTICIA E INTERIOR	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4
EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	13
FOMENTO Y VIVIENDA	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	14
TURISMO Y DEPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
CULTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	5
MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	5
DE ÁMBITO TRANSVERSAL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
TOTAL	8	7	7	8	8	8	7	7	45	16	121
	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	S/D	TOTAL

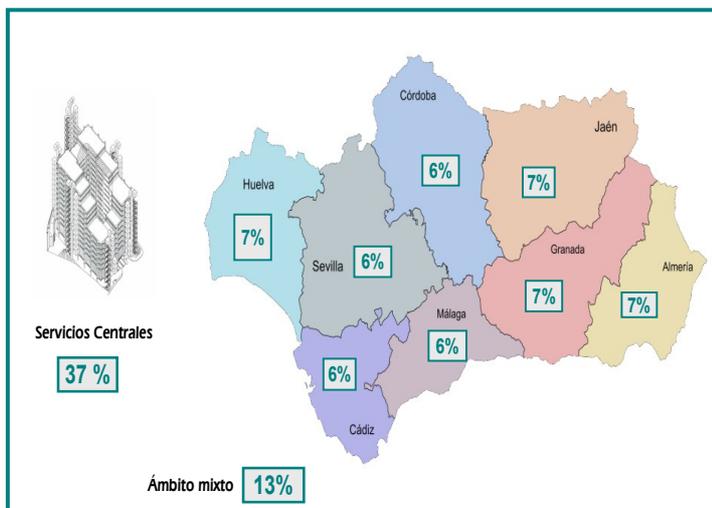
DISTRIBUCIÓN ACTUACIONES PGI 2016 POR CONSEJERÍAS



Igualmente, si se atiende a la distribución provincial, los resultados son los siguientes:

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS ACTUACIONES PGI 2016

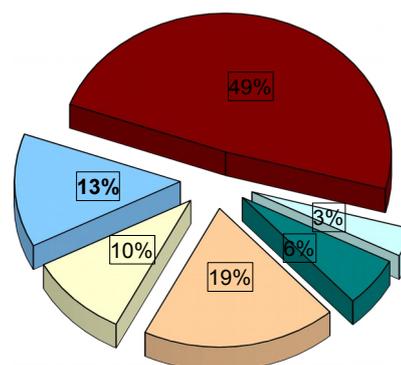
	TOTAL	%
ALMERÍA	8	7%
CÁDIZ	7	6%
CÓRDOBA	7	6%
GRANADA	8	7%
HUELVA	8	7%
JÁEN	8	7%
MÁLAGA	7	6%
SEVILLA	7	6%
SERVICIOS CENTRALES	45	37%
DE ÁMBITO TRANSVERSAL	16	13%
TOTALES	121	



La distribución de los distintos programas en relación con las materias que la IGS tiene asignadas da como resultado el reflejado en la tabla y gráfica siguientes:

DISTRIBUCIÓN ACTUACIONES PGI 2016 POR MATERIAS COMPETENCIA DE LA IGS

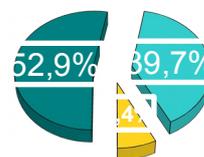
ATENCIÓN CIUDADANÍA	59	
PERSONAL	4	
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	7	
ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	23	
INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA	12	
TRANSPARENCIA	16	



Por último, atendiendo a la tipología de las unidades inspeccionadas, los resultados son los siguientes:

DISTRIBUCIÓN ACTUACIONES PGI 2016 SEGÚN TIPOLOGÍA DE CENTROS ANALIZADOS

	TOTAL	%
ADMINISTRACIÓN GENERAL	64	52,89
ADMINISTRACIÓN INSTRUMENTAL	48	39,67
TRANSVERSAL	9	7,44
TOTAL	121	



Se ha de mencionar que en el PGI 2016, además de las actividades de vigilancia del cumplimiento de la legalidad vigente o de desarrollo en la implantación de herramientas que aporten calidad a la gestión de la organización, se incluyeron, entre otras, varias actuaciones específicas enfocadas a aspectos con incidencia en la organización de la Junta de Andalucía y cuyo objetivo era aportar información mediante su estudio y análisis para que sirva de apoyo a la toma de decisiones o para la elaboración de instrucciones o normativas, por parte de aquellos órganos competentes en la materia.

Tales actuaciones se apoyan en las facultades que a la IGS otorga el artículo 1 de su Reglamento, en cuanto le reconoce facultades de asesoramiento y colaboración en las materias de su competencia.

En concreto, estas nuevas actuaciones quedaron recogidas en los apartados de las áreas de personal, procedimiento administrativo y organización administrativa. Son las siguientes:

- Estudio previo para la elaboración de un protocolo que aborde la resolución de situaciones planteadas por el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía en circunstancias de conflicto laboral, no desencadenantes de expedientes disciplinarios.
- Análisis de procedimientos administrativos especialmente vulnerables.
- Análisis de la estructura organizativa en relación con las competencias asignadas a los servicios centrales de las Consejerías de la Junta de Andalucía.

El resumen de las principales actuaciones inspectoras realizadas en el marco del PGI 2016, que ha tenido su desarrollo temporal entre los años 2016 y 2017, se acompaña como Anexo al presente Informe.

3. GESTIÓN DEL LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, corresponde a la IGS el control de las reclamaciones que se formalicen a través del citado Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

3.1 Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del año 2017

El número de sugerencias y reclamaciones presentadas durante 2017 es el que se refleja en la siguiente tabla, en la que se observa que se sigue manteniendo, como en años anteriores, la diferencia entre las sugerencias y reclamaciones presentadas en el ámbito sanitario y las presentadas en el resto de la Administración de la Junta de Andalucía, suponiendo las primeras el 94,43% del total de las presentadas durante el año 2017, y las segundas el 5,57% restante. A nivel general se aprecia un ligero incremento (3,1%) del número de sugerencias y reclamaciones presentadas en 2017 (63.609) respecto al dato de 2016 (61.704).

NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (DE CARÁCTER SANITARIO O NO SANITARIO) PRESENTADAS DURANTE 2017 POR PROVINCIA Y RATIO POR POBLACIÓN.

PROVINCIA	SANITARIAS (1)		NO SANITARIAS (2)		TOTAL		POBLACIÓN	RATIO*
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
ALMERIA	3.753	6,25%	350	9,88%	4.103	6,45	706.672	58,06
CÁDIZ	15.189	25,29%	412	11,63%	15.601	24,53	1.239.435	125,87
CÓRDOBA	3.396	5,65%	318	8,97%	3.714	5,84	788.219	47,12
GRANADA	7.987	13,30%	604	17,04%	8.591	13,51	912.938	94,10
HUELVA	4.144	6,90%	166	4,68%	4.310	6,78	518.930	83,06
JAÉN	2.474	4,12%	123	3,47%	2.597	4,08	643.484	40,36
MÁLAGA	11.537	19,21%	347	9,79%	11.884	18,68	1.630.615	72,88
SEVILLA	11.177	18,61%	831	23,45%	12.008	18,88	1.939.527	61,91
SS.CC.	408	0,68%	393	11,09%	801	1,26	N.A.	N.A.
TOTALES	60.065	100,00	3.544	100,00	63.609	100,00	8.379.820	75,91

* Ratio Reclamaciones por 10.000 habitantes

(1) Fuente: RESUELVE (Servicio Andaluz de Salud)

(2) Fuente: SSR-IGS

Por provincias y al igual que en el ejercicio 2016, Cádiz, Sevilla y Málaga registran el mayor número absoluto de sugerencias y reclamaciones presentadas; con el 24,5%, 18,8% y 18,6% del total de las registradas respectivamente.

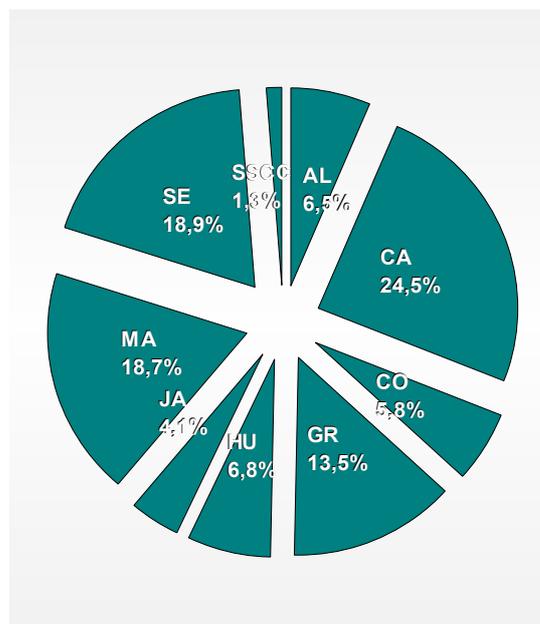
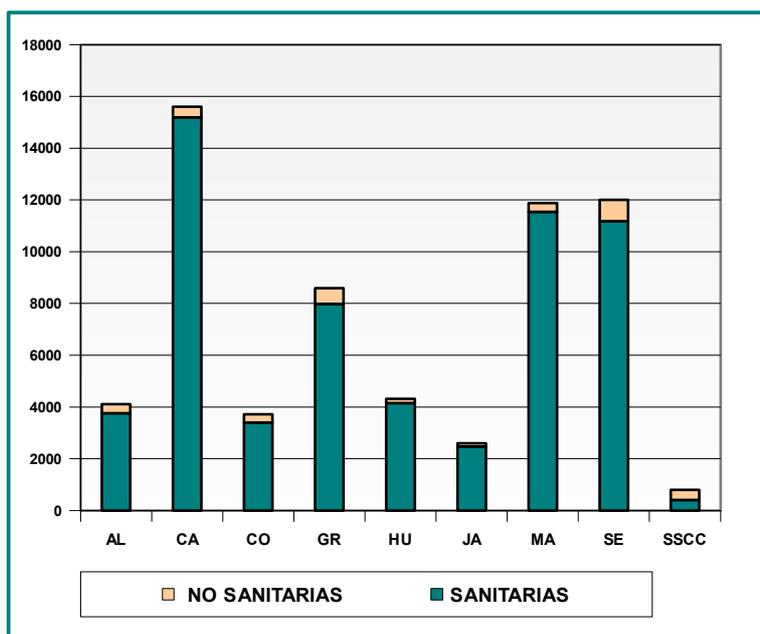
Si atendemos solo al ámbito sanitario, la tendencia es idéntica a la observada en 2016. Cádiz y Málaga son las provincias con mayor número de sugerencias y reclamaciones presentadas; con el 25,2% y el 19,2% del total de las presentadas respectivamente. A nivel general, el número de sugerencias y reclamaciones en el ámbito sanitario se ha incrementado un 4,6% respecto a la cifra de 2016 (57.411).

En lo que se refiere a las sugerencias y reclamaciones no sanitarias, en el resto de la Administración de la Junta de Andalucía, son las provincias de Sevilla y Granada las que registran un mayor número, en términos absolutos con el 23,4% y el 17% del total de las registradas respectivamente. A nivel general, el número de sugerencias y reclamaciones no sanitarias ha registrado un descenso respecto al dato del año 2016 (4.293) .

Referido al indicador de sugerencias y reclamaciones totales (sanitarias y no sanitarias) presentadas en 2017, en relación con la población de las respectivas provincias, es la provincia de Cádiz, seguida de Granada y Huelva las que registran un mayor dato. Por el contrario, las de Jaén y de Córdoba, son las que registran un menor dato comparativo.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2017

GRÁFICAS POR PROVINCIAS Y ÁMBITO



Tal como se muestra en la siguiente tabla, durante el año 2017, el mayor número de reclamaciones no sanitarias se han formulado en el área de Empleo, Empresa y Comercio, con un 22,55% de las presentadas (18% en 2016), seguida del área de Cultura con un 19,92% (20% en 2016) y por último, del área de Igualdad y Políticas Sociales con un 15,18% del total de las presentadas (24% en 2016.)

Así, y en relación al ámbito no sanitario, aun cuando siguen siendo las mismas áreas sectoriales las que registran mayor número de sugerencias y reclamaciones presentadas, a diferencia de 2016, el área de Empleo, Empresa y Comercio pasa a ocupar el primer lugar (tercero en 2016), en tanto que el área de Igualdad y Políticas Sociales (primera en 2016) pasa a ocupar el tercer lugar, por detrás del área de Cultura (que se mantiene en un segundo lugar, como en 2016.)

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES NO SANITARIAS PRESENTADAS DURANTE 2017 POR PROVINCIA Y POR CONSEJERÍA

CONSEJERIA/PROVINCIA	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	TOTAL	%
PRESIDENCIA, ADMON. LOCAL Y MEMORIA...	4	40	0	5	0	0	12	13	6	80	2,26
ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO	0	4	3	5	2	1	0	57	18	90	2,54
HACIENDA Y ADMON. PÚBLICA	3	6	4	17	0	3	1	0	56	90	2,54
EDUCACIÓN	33	67	35	43	26	23	80	128	55	490	13,83
SALUD	1	31	5	14	9	5	11	0	91	167	4,71
IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES	27	102	150	62	29	28	29	98	13	538	15,18
JUSTICIA E INTERIOR	6	3	0	2	0	2	5	0	11	29	0,82
EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO	204	118	18	58	70	29	139	123	40	799	22,55
FOMENTO Y VIVIENDA	21	18	24	18	7	4	23	274	41	430	12,13
TURISMO Y DEPORTE	1	3	1	1	1	0	1	0	6	14	0,40
CULTURA	45	15	56	360	18	15	38	124	35	706	19,92
AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL	2	5	20	10	3	4	4	5	6	59	1,66
MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN TERRITORIO	3	0	2	9	1	9	4	9	15	52	1,47
TOTAL	350	412	318	604	166	123	347	831	393	3.544	100

Fuente: SSR-IGS

Atendiendo a los motivos generales que han ocasionado la presentación de sugerencias y reclamaciones en el ámbito no sanitario, durante 2017; la siguiente tabla muestra los resultados incluyendo además la Consejería o Entidad a la que han sido dirigidas.

Son motivos relativos a la organización de los servicios los que registran más de la mitad de las presentadas, en concreto el 57,20% del total, seguida por el conjunto de motivos relacionados con la atención proporcionada con un 18,40% del total. En suma, estos dos grupos de motivos agrupan más del 75% de las presentadas durante 2017.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES NO SANITARIAS PRESENTADAS DURANTE 2017 SEGÚN MOTIVO Y CONSEJERÍA/ENTIDAD

CONSEJERÍA-ENTIDAD / MOTIVO	Atención Proporcionada	Organización	Accesibilidad y tramitación presencial, telefónica, electrónica y telemática	Confortabilidad	Eticos	Otros	TOTAL
PRESIDENCIA, ADMON. LOCAL y MEM.DEMOC.	29	33	10	2	2	0	76
ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO	9	61	13	1	0	1	85
HACIENDA Y ADMON. PÚBLICA	13	23	15	0	0	0	51
IAAP	0	5	6	0	0	0	11
EDUCACIÓN	101	298	25	28	12	2	466
SALUD	25	50	8	2	4	1	90
SAS	8	11	7	3	2	2	33
IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES	90	221	14	18	9	0	352
ASSDA	13	157	3	3	3	0	179
IAM	1	0	0	0	0	0	1
JUSTICIA E INTERIOR	1	15	8	1	0	0	25
EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO	19	39	26	3	0	1	88
SAE	121	452	31	49	16	0	669
FOMENTO Y VIVIENDA	9	274	8	1	0	1	293
AG. VIVIENDA Y REHABILITACIÓN	16	60	16	14	1	0	107
AG. PÚBLICA DE PUERTOS	0	1	4	6	0	1	12
AG. OBRA PÚBLICA JUNTA ANDALUCÍA	0	3	0	0	0	0	3
TURISMO Y DEPORTE	0	6	2	3	0	0	11
CULTURA	60	91	58	95	22	7	333
PATRONATO DE LA ALHAMBRA	111	160	44	15	10	0	340
BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA	1	6	4	18	0	9	38
AGRICULTURA, PESCA Y DESARR.RURAL	17	32	3	6	0	0	58
MEDIO AMBIENTE Y ORDEN. TERRITORIO	8	29	5	2	0	0	44

Por último y atendiendo al grado de respuesta de las sugerencias y reclamaciones no sanitarias presentadas, durante 2017 se respondieron el 89% de las mismas (el 91,6% en 2016), quedando pendientes de contestar un 11% (un 8,3% en 2016).

Por Consejerías, son los departamentos que registran mayor número de sugerencias y reclamaciones durante 2017, quienes también presentan unas tasas más elevadas de respuesta de las mismas. Cultura registra un 98,7% de tasa de respuesta; Empleo, Empresa y Comercio un 96,3%; e Igualdad y Servicios Sociales registra una tasa de respuesta del 90,3%.

GRADO DE RESPUESTA Y TIEMPO DE RESPUESTA DADO A LAS RECLAMACIONES NO SANITARIAS PRESENTADAS EN 2017

CONSEJERÍAS	GRADO RESPUESTA RECLAMACIONES				TIEMPO RESPUESTA RECLAMACIONES			
	Respondidas	%	No Respondidas	TOTAL	hasta 15 días	entre 16 y 30 días	entre 31 y 45 días	más de 45 días
PRESIDENCIA, ADMON. LOCAL Y MEMORIA...	71	88,75	9	80	46	9	10	6
ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO	75	83,33	15	90	10	18	9	38
HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	62	68,89	28	90	20	16	7	19
EDUCACIÓN	364	74,29	126	490	42	114	60	148
SALUD	123	73,65	44	167	54	24	16	29
IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES	486	90,33	52	538	72	141	84	189
JUSTICIA E INTERIOR	27	93,10	2	29	6	8	4	9
EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO	770	96,37	29	799	240	362	89	79
FOMENTO Y VIVIENDA	375	87,21	55	430	54	57	193	71
TURISMO Y DEPORTE	8	57,14	6	14	4	2	1	1
CULTURA	697	98,73	9	706	191	118	36	352
AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL	54	91,53	5	59	12	16	9	17
MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN TERRITORIO	42	80,77	10	52	8	8	11	15
TOTAL	3.154	89,00	390	3.544	759	893	529	973

Considerando el tiempo de respuesta a las sugerencias y reclamaciones presentadas en 2017, en el ámbito no sanitario, el 24% fueron respondidas antes de 15 días; el 28% entre 16 y 30 días; el 16 % entre 31 y 45 días; y el 30% restante en un plazo superior a 45 días.

En conjunto, el 52% de las sugerencias y reclamaciones presentadas en 2017 en el ámbito no sanitario, se respondieron en un plazo inferior a 30 días y el 48% restante, en un plazo superior a dicho periodo.

3.2. Evolución del número de sugerencias y reclamaciones telemáticas

En lo que se refiere a la forma de presentación, telemática o presencial, de las sugerencias y reclamaciones presentadas en el año 2017, en la tabla y gráfica siguientes se pueden ver los datos según provincias y su evolución.

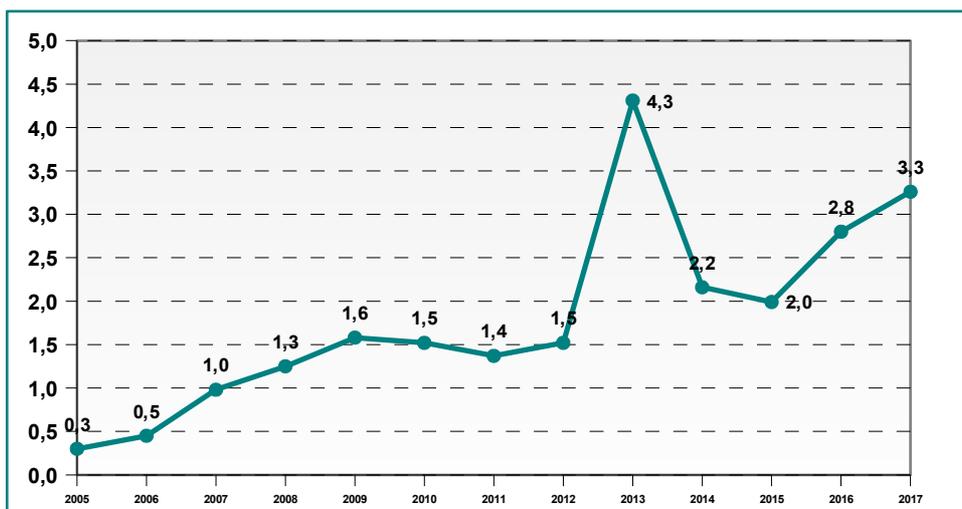
Así, durante 2017, se han presentado por vía telemática el 3,26 % de las sugerencias y reclamaciones del total, (el 2,8% en 2016) lo que supone en torno a medio punto porcentual de incremento (un 16% interanual, en términos porcentuales) respecto al dato de 2016. Sevilla (Almería, en 2016) es la provincia que muestra en 2017 un porcentaje más elevado de presentación telemática de sugerencias y reclamaciones.

NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR VÍA TELEMÁTICA

	PRESENTACIÓN TELEMÁTICA	TOTAL PRESENTADAS	% / TOTAL
ALMERÍA	85	4.103	2,1
CÁDIZ	315	15.601	2,0
CÓRDOBA	101	3.714	2,7
GRANADA	171	8.591	2,0
HUELVA	94	4.310	2,2
JAÉN	107	2.597	4,1
MÁLAGA	407	11.884	3,4
SEVILLA	556	12.008	4,6
SS.CC.	236	801	29,5
TOTAL	2.072	63.609	3,3

Fuente: SSR-IGS

En la gráfica siguiente se puede ver la evolución de la proporción de solicitudes presentadas telemáticamente desde el año 2005, respecto al total de sugerencias y reclamaciones presentadas.



4. INCOMPATIBILIDADES

El Decreto 524/2008, de 16 de diciembre, por el que se regulan las competencias y el procedimiento en materia de Incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del Sector Público Andaluz, en su artículo 7.2 atribuye a la IGS la instrucción de los procedimientos en materia de compatibilidad.

4.1 Incompatibilidades 2017

Se muestra a continuación un resumen de los expedientes de solicitud de compatibilidad que se han gestionado durante el año 2017.

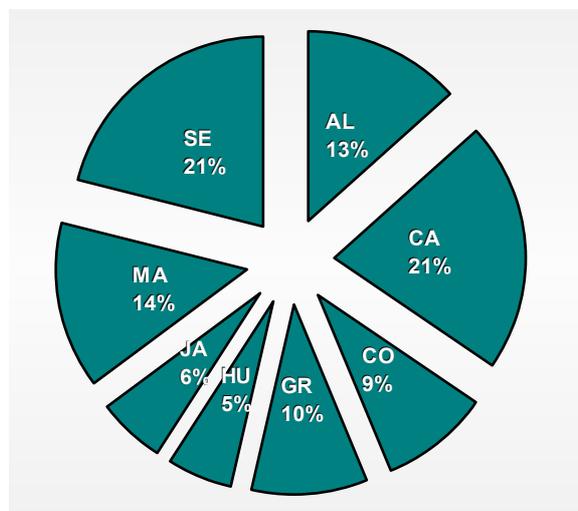
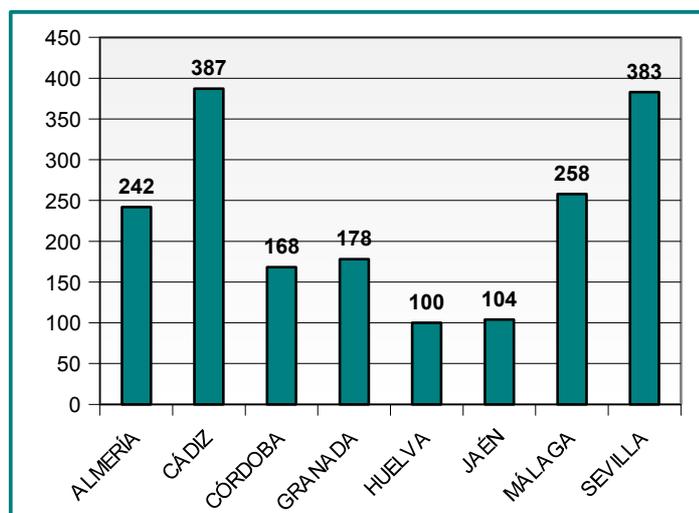
NÚMERO DE EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE COMPATIBILIDAD EN 2017 SEGÚN ESTADO DE TRAMITACIÓN Y PROVINCIA DE LA PERSONA SOLICITANTE

	En trámite a 01/01/2017	Iniciados en 2017	Finalizados durante 2017	En trámite a 31/12/2017	TRAMITADOS
Almería	21	221	216	26	242
Cádiz	16	371	379	8	387
Córdoba	19	149	153	15	168
Granada	24	154	166	12	178
Huelva	9	91	82	18	100
Jaén	4	100	100	4	104
Málaga	22	236	231	27	258
Sevilla	39	344	369	14	383
TOTAL	154	1.666	1.696	124	1.820

A diferencia de 2016 en que Sevilla y Málaga eran las provincias que registraban un mayor número de solicitudes, en 2017 es Cádiz (22%) la que registra un mayor número de solicitudes presentadas y de tramitación finalizada, seguida de Sevilla (21%). Por el contrario, Huelva (5%) es la provincia que registra un menor número de expedientes de solicitudes, seguida de Jaén (6%).

Las gráficas siguientes muestran el detalle de la situación de la totalidad de los expedientes de compatibilidad tramitados en 2017, por provincia.

EXPEDIENTES TRAMITADOS SEGÚN PROVINCIA 2017



Atendiendo al sentido de la resolución del expediente de compatibilidad (favorable, desfavorable o archivo) y según si el personal que lo solicita se encuentra o no incluido en el sistema SIRHUS, los datos resultantes aparecen resumidos en el siguiente cuadro.

NÚMERO DE EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE COMPATIBILIDAD EN 2017 SEGÚN TIPO DE PERSONAL (INCLUIDO O NO EN SIRHUS) Y CARÁCTER DE LA RESOLUCIÓN

	Personal incluido en SIRHUS	Resto del Personal	TOTAL	
FINALIZADOS	1.266	430	1.696	93,2%
Resolución Favorable	1.031	361	1.392	82,1%
Resolución Desfavorable	151	46	197	11,6%
Archivo	84	23	107	6,3%
EN TRÁMITE A 31/12/2017	92	32	124	6,8%
TOTAL TRAMITADOS	1.358	462	1.820	
	75%	25%		

El número de expedientes tramitados en 2017 (1.820) supone un 11% más que los tramitados en 2016 (1.634).

Referido al tipo de personal, el número de expedientes tramitados del personal incluido en SIRHUS (1.358), representa el 75% de todos los tramitados (el 78% en 2016). Respecto al personal no incluido en SIRHUS, representa el 25% de todos los tramitados (el 22% en 2016.)

Con relación al año 2016, en 2017 los expedientes tramitados referidos al personal incluido en SIRHUS han registrado un incremento de un 7%, mientras que para el personal no SIRHUS el incremento registrado ha sido del 26%.

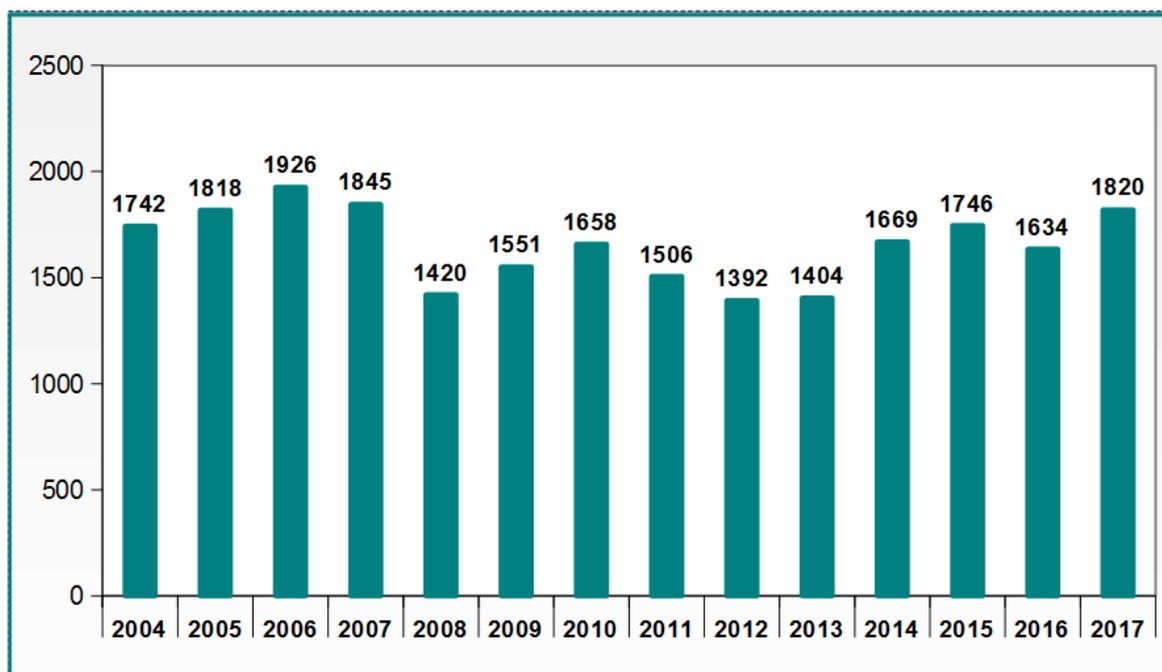
De otro lado, atendiendo al sentido de la resolución del expediente (favorable, desfavorable o archivo), se observa que el número de expedientes con resolución favorable representa el 82% del total de expedientes tramitados en

2017 (el 78% en 2016), el de expedientes con resolución desfavorable se eleva al 12% (11% en 2016) y los calificados para archivo han supuesto el 6% del total de expedientes tramitados (11% en 2016.)

4.2 Evolución del número de expedientes de compatibilidad

Se incluye, por último, una gráfica de evolución del número de expedientes de compatibilidad tramitados desde el ejercicio 2004 hasta el 2017.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE COMPATIBILIDAD TRAMITADOS ENTRE 2004 Y 2017



5. SEGUIMIENTO DEL ABSENTISMO DEL PERSONAL INCLUIDO EN SIRhUS

En esta materia, la intervención de la IGS viene dada por el mandato incluido en el artículo 7, apartado 2, del Decreto 349/1996, de 16 de julio, por el que se regulan las diversas formas de prestación del tiempo de trabajo, que -sin perjuicio de las competencias también reconocidas a los diversos órganos de dirección de las Consejerías sobre el personal a su cargo- establece la competencia de la IGS para la vigilancia y control en dicha materia. El ámbito de personal incluido en el seguimiento se refiere al personal de la Administración General y de sus agencias administrativas así como el de la Administración de Justicia de competencia de la Junta de Andalucía; excluyéndose a estos efectos el referido al personal docente y sanitario, y al de las restantes entidades instrumentales del sector público andaluz.

Las intervenciones realizadas por la IGS se refieren, por una parte al estudio, seguimiento y elaboración del índice de absentismo (IA) y por otra, a la canalización de las revisiones de las incapacidades temporales (IT) a través de las unidades médicas de valoración de incapacidades (UMVIS), debiendo tenerse en cuenta que el absentismo, además de a las ausencias por IT, comprende también las siguientes causas: ausencias por enfermedad inferiores a 4 días que no son IT, visitas médicas, ausencias no justificadas, incumplimiento del horario y ausencias debidas a un deber inexcusable público o personal.

5.1 Seguimiento del absentismo año 2017 en la Administración General

De los datos del Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRhUS), en el que los órganos gestores de personal de los diferentes centros graban los datos de absentismo, resultan los IA, que se calculan según la siguiente fórmula:

$$IA = \frac{\text{Número jornadas perdidas}}{\text{Número días hábiles} \times \text{Número efectivos para un periodo}} \times 100$$

Los resultados de este índice en el año 2017 según el tipo de personal, fueron como se muestra en la tabla:

ÍNDICES DE ABSENTISMO 2017 POR TIPO DE PERSONAL

FUNCIONARIOS	LABORALES	TOTAL
5,32	5,93	5,62

Fuente: SIRhUS

Analizando estos resultados se observa, como se está registrando en años anteriores, que el personal laboral presenta un IA superior al del personal personal funcionario. Sin embargo, si se comparan los resultados con el índice de 2016 (6,92% para el personal laboral), se verifica un cambio de tendencia apreciable. Así, en tanto que desde 2013 dicho colectivo de personal mantenía una línea ascendente de crecimiento en cuanto a su IA, en el año 2017, dicha tendencia varía de manera considerable en tanto que el descenso del IA está en torno a un punto porcentual (- 0,99%).

El IA para el personal funcionario presenta por el contrario un ligero incremento respecto de 2016 (4,56%) de 0,76 puntos porcentuales.

En conjunto, el IA total registra un ligero descenso en 2017 (5,62) respecto al observado en 2016 (5,67).

Los datos por provincias y por tipo de personal (en los que figuran separadamente los de los servicios centrales de la Junta de Andalucía), correspondientes al año 2017, son los que se muestran en los cuadros siguientes.

ÍNDICES DE ABSENTISMO 2017 POR PROVINCIAS Y POR TIPO DE PERSONAL

	TOTAL	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	SSCC
FUNCIONARIOS	5,32	4,86	3,68	4,11	4,85	4,87	4,18	4,68	7,54	5,08
LABORALES	5,93	7,46	5,56	6,56	7,81	6,27	5,91	7,29	9,29	7,77
TOTAL	5,62	6,30	4,62	5,57	6,36	5,42	5,23	6,04	8,37	5,48

ÍNDICES DE ABSENTISMO POR PROVINCIAS 2017 Y 2016

	TOTAL	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	SSCC
TOTAL 2017	5,62	6,30	4,62	5,57	6,36	5,42	5,23	6,04	8,37	5,48
TOTAL 2016	5,67	6,51	4,58	5,52	5,85	5,10	5,43	5,36	7,12	5,47

En el anterior ejercicio 2016, a excepción de Huelva, en todas las provincias andaluzas se había identificado un incremento del Índice de Absentismo, siendo a nivel general tal incremento del 0,52 puntos porcentuales. Sin embargo, para 2017 tal tendencia cambia de sentido, con un bajada del IA desde el 5,67% al 5,62%.

Respecto de las provincias que incrementan su IA, a pesar de tales resultados, en algunas de ellas como Cádiz, Córdoba y Servicios Centrales aunque su IA experimenta en 2017 una leve subida, en el anterior ejercicio 2016 tal índice había sufrido incrementos superiores a 0,5 puntos porcentuales. En esa misma línea, Granada presenta un incremento del IA de 0,5 puntos, inferior al incremento identificado en 2016 (0,77)

Por el contrario, son las provincias de Sevilla y Málaga las que registran un incremento del IA más elevado (1,25 puntos porcentuales y 0,68 respectivamente.).

Las provincias que disminuyen su IA son las provincias de Almería (- 0,21) y de Jaén (- 0,20).

Considerando las variables sexo y tipo de personal, los resultados observados son los siguientes para 2017:

ÍNDICE DE ABSENTISMO 2017 POR SEXO Y TIPO DE PERSONAL

	HOMBRES	MUJERES
FUNCIONARIOS	3,78	6,83
LABORALES	5,67	6,32
TOTAL	4,81	6,61

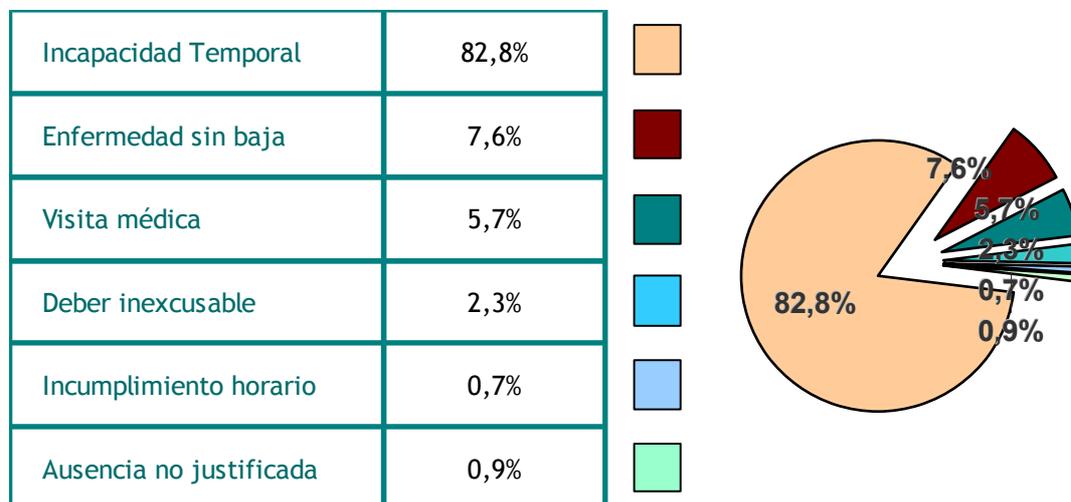
La información obtenida de las diferencias de porcentajes del IA considerando la variable de sexo refleja que mientras que en mujeres el IA prácticamente se mantiene idéntico a los niveles de 2016, sin embargo, en hombres dicho índice aumenta 0,5 puntos porcentuales en 2017. De otro lado y atendiendo al tipo de personal, para 2017 se observa que la diferencia existente -según sexo- en funcionarios entre mujeres y hombres se sitúa en 3,05 puntos porcentuales, mayor en la mujer; sin embargo, en personal laboral, tal diferencia según sexo se reduce solo a 0,65 puntos porcentuales.

Tales resultados diferenciales, a semejanza de los registrados en 2016, no revelan por sí mismos qué circunstancias puedan estar motivando tales diferencias cuya naturaleza, compleja y ligada a otros factores subyacentes, parecen estar situadas más allá de circunstancias estrictamente laborales. Es así que, aunque tal cuestión excede del ámbito propio descriptivo del presente informe, sería necesario realizar un análisis posterior y detenido, por parte de los órganos competentes por razón de la materia, desde la perspectiva de género para interpretar, con un enfoque de género integral (laboral, social o familiar), lo que los meros datos reflejan.

Por último, y en lo que se refiere a las causas de absentismo, en las gráficas siguientes se observa, como ya sucediera en los años anteriores, que el mayor porcentaje de absentismo en el año 2017 se debe a procesos de Incapacidad Temporal (IT) con más del 82% de los supuestos identificados.

A la vista de los resultados obtenidos, considerando los motivos de incapacidad temporal conjuntamente con los de ausencia por enfermedad y visita médica, podemos verificar que estos tres supuestos recogen prácticamente las causas que generan absentismo (96,09%)

PORCENTAJES DE ABSENTISMO POR CAUSAS 2017



5.2 Seguimiento de la Incapacidad Temporal año 2017

La necesidad de ejercer un control sobre la IT, derivada de ser la causa con mayor prevalencia de absentismo laboral, motivó la formalización, el 16 de diciembre de 2005, de un Protocolo con la Consejería de Salud para canalizar a través de la IGS el control a realizar por las UMVIS (dependientes de la Inspección de Servicios Sanitarios de la Junta de Andalucía, adscrita a la actual Consejería de Salud), del personal incluido en SIRHUS que se encuentre en situación de IT.

En la tabla que se muestra a continuación se resumen los datos del año 2017 respecto a los procesos de IT iniciados del personal de Administración General y de la Administración de Justicia, en función de su duración:

NÚMERO DE PROCESOS DE IT INICIADOS SEGÚN DURACIÓN Y ÁMBITO DEL PERSONAL EN 2017

	ADMINISTRACIÓN GENERAL			ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA		
	0 a 3 días	> 3 días	TOTAL	0 a 3 días	> 3 días	TOTAL
2017	1.124	11.883	13.006	40	1.605	1.645

Tanto en el ámbito de la Administración General de la Junta de Andalucía como en el de la Administración de Justicia, se han producido en 2017 incrementos del número de procesos de IT respecto al dato de 2016; menor en Administración General (incremento de 7,7%) que en Administración de Justicia (incremento de un 14%).

Atendiendo a su duración, y en el ámbito de la Administración General de la Junta de Andalucía, durante 2017, el número de procesos de IT iniciados entre 0 y 3 días han supuesto el 8,6% del total (el 7% en 2016), en tanto que el los procesos de IT iniciados con duración superior a 3 días ha sido del 91,3% (93% en 2016.) Destaca el incremento (33%) que se observa en los procesos de IT iniciados en la Administración General de la Junta de Andalucía respecto a 2016.

Por su parte, en lo relativo a la Administración de Justicia, se observa alguna diferencia en la estructura de los porcentajes de los procesos de IT. Así, los procesos de IT en 2017 con duración igual o inferior a 3 días suponen el 2,4% (8,6% en la Administración General), en tanto que los procesos de IT con duración superior a 3 días representan un 97,1% (91,36% en la Administración General.) Asimismo, en la Administración de Justicia se registra un descenso del 2,4% en los procesos de IT iniciados con duración igual o inferior a 3 días respecto de 2016.

La Ley 3/2012, de 21 de septiembre en su artículo 14 establece una repercusión en nómina de algunos tipos de IT. En el siguiente cuadro se incluyen los números de procesos de IT iniciados durante el año 2017, según sus tipos, y si se aplican o no deducción de haberes, diferenciando también para el personal de Administración General y de la Administración de Justicia.

PROCESOS DE IT SEGÚN TIPO Y ÁMBITO DEL PERSONAL INICIADOS EN EL AÑO 2017

	NO SE APLICA REDUCCIÓN DE HABERES					SÍ SE APLICA REDUCCIÓN DE HABERES		
	EC con hospitalización, intervención o enfermedad grave	ANL con hospitalización, intervención o enfermedad grave	Accidente laboral	Enfermedad profesional	TOTAL	Otras EC	Otros ANL	TOTAL
ADMON. GENERAL	4.553	125	1.418	13	6.109	6.605	292	6.897
ADMON. JUSTICIA	973	30	89	2	1.094	518	33	551
TOTAL	5.526	155	1.507	15	7.203	7.123	325	7.448

EC: Enfermedad común / ANL: Accidente no laboral

EVOLUCIÓN PROCESOS DE IT EN EL AÑO 2017

	NO SE APLICA REDUCCIÓN DE HABERES		SÍ SE APLICA REDUCCIÓN DE HABERES		TOTAL IT
	Subtotal	%	Subtotal	%	
2017	7.203	49,16	7.448	50,84	14.651

De la información anterior se comprueba que el número de procesos de IT iniciados en 2017 fue de 14.651; un 10,93% más que en el ejercicio 2016 (13.208 procesos.) Además, del total de procesos iniciados, prácticamente la mitad de ellos han conllevado la reducción de haberes (49 %) y la otra mitad no (51%); situación muy similar a la de 2016 (52% con reducción de haberes y 48% sin reducción de los mismos.)

Por último, se representa la evolución de los índices de IT para el personal de la Administración General y de la Administración de Justicia en el año 2017 y 2016:

ÍNDICES DE ABSENTISMO IT POR ÁMBITO DE PERSONAL
2016 2017

	ADMINISTRACIÓN GENERAL	ADMINISTRACIÓN JUSTICIA
2017	4,96	4,38
2016	4,69	3,55

6. DENUNCIAS

De conformidad con el artículo 23 del Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, compete a la IGS la gestión de los escritos de denuncia o queja que, en relación con el funcionamiento de los servicios, presenten ante la misma la ciudadanía.

6.1 Denuncias 2017

La siguiente tabla muestra los datos por provincias correspondientes al año 2017.

DENUNCIAS TRAMITADAS Y FINALIZADAS POR PROVINCIAS EN 2017

		SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	TOTAL
DENUNCIAS		26	3	2	2	5	5	5	1	2	51
	ADMITIDAS	14	1	0	1	2	1	0	0	2	21
	NO ADMITIDAS	12	2	2	1	3	4	5	1	0	30

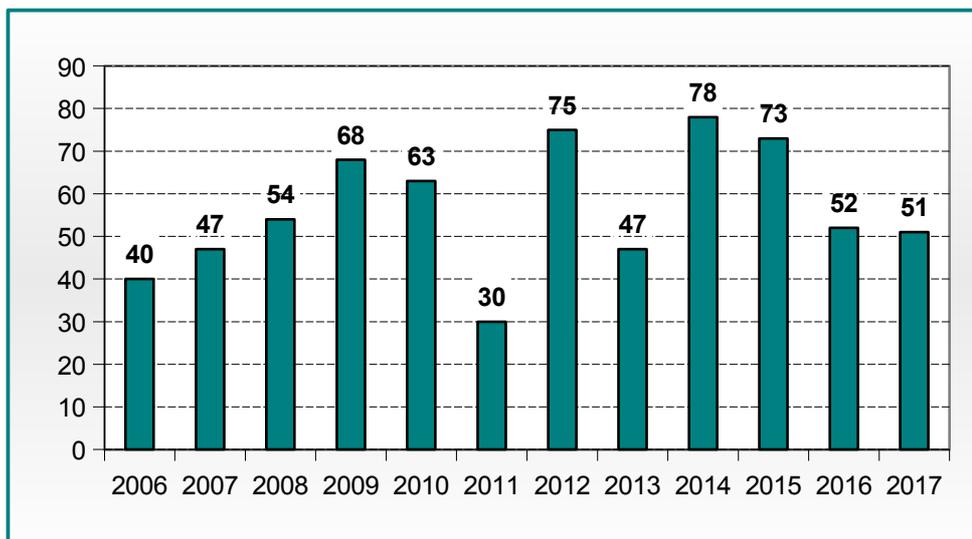
Respecto del número de denuncias tramitadas y finalizadas en 2017, prácticamente se mantiene el mismo número de denuncias del ejercicio anterior (52). Del total de denuncias, el 41% han sido admitidas y en el 59% no. Respecto de las no admitidas, al igual que en ejercicios anteriores, la mayoría de ellas no lo han sido en aplicación del art. 23 del Reglamento de la IGS que dispone que en ningún caso la IGS atenderá las reclamaciones que el personal al servicio de la Administración Pública pudiera plantear en relación con cuestiones particulares derivadas de su situación como tal, sin perjuicio de que, si de las mismas se dedujeran indicios de anormal funcionamiento de los servicios, aquélla pueda iniciar de oficio las actuaciones que considere oportuno poner en práctica.

En lo que se refiere a las denuncias admitidas, más del 65% de las recibidas y tramitadas se ha referido a deficiencias, demoras, o mala gestión en la prestación de servicios por parte de la Administración; seguido de un 14% de denuncias referidas a circunstancias relacionadas con materias de incompatibilidad.

6.2 Evolución del número de denuncias

En la gráfica siguiente se muestra la evolución del número de denuncias entre los años 2006 y 2017.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE DENUNCIAS 2006 - 2017



7. EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS

Consecuencia de la modificación introducida por el Decreto 447/2004, de 6 de julio, en el artículo 8 del Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, corresponde, a los Inspectores e Inspectoras Provinciales de Servicios, sin perjuicio de lo que establezca el Reglamento de Régimen Disciplinario del Personal al Servicio de la Administración de Justicia, la instrucción de los expedientes disciplinarios que se incoen, al personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia.

Además de lo anterior, sólo en casos de especial relevancia, y previa motivación del órgano competente en la materia, corresponderá a los Inspectores e Inspectoras Generales de Servicios el llevar a cabo la instrucción de procedimientos disciplinarios del personal de la Administración General de la Junta de Andalucía.

7.1 Expedientes disciplinarios 2017

Se muestra a continuación, por provincias, la información relativa a los expedientes disciplinarios tramitados en el año 2017 respecto del personal de la Administración de Justicia.

EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (PERSONAL DE JUSTICIA) POR PROVINCIAS EN 2017

		SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	TOTAL
EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (JUSTICIA)		0	0	1	2	2	8	2	5	6	26
	CON PROPUESTA DE ARCHIVO	0	0	1	0	1	0	0	4	2	8
	CON PROPUESTA DE SANCIÓN	0	0	0	0	1	2	2	0	2	7
	EN TRÁMITE	0	0	0	2	0	6	0	1	2	11

El número de expedientes disciplinarios tramitados en 2017 supone una disminución del 58% respecto de los tramitados en 2016 (62). En relación al resultado de tales expedientes, de los 15 finalizados en 2017 (58% de los tramitados), el 53% de ellos (8) lo han hecho “con propuesta de archivo”, en tanto que el 47% restante (7) lo han sido “con propuesta de sanción”. A 31 de diciembre de 2017 permanecían en distintas fases de tramitación el 42% de los expedientes iniciados (11).

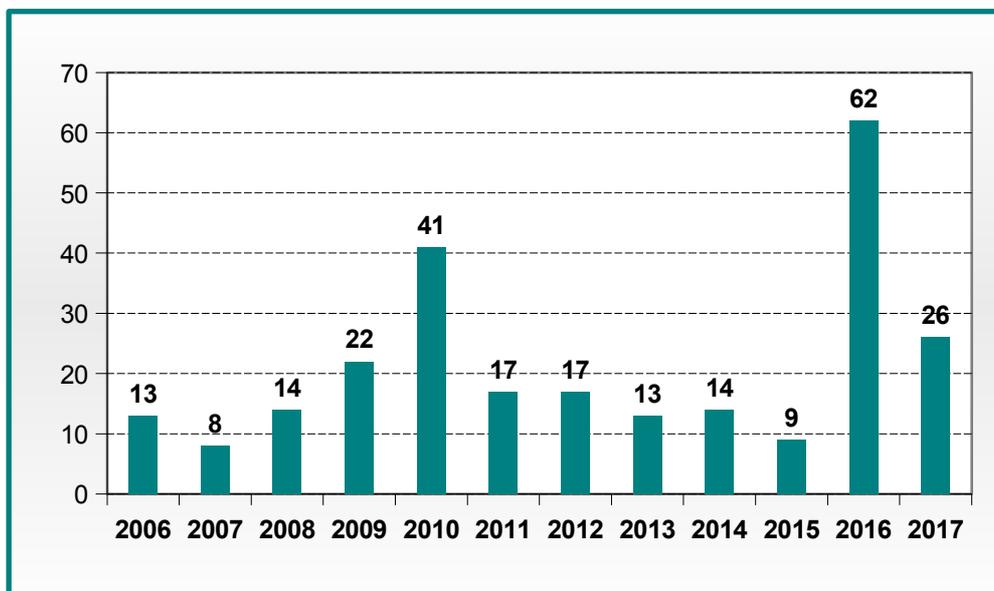
Atendiendo al ámbito geográfico, Huelva y Sevilla registran más de la mitad de los expedientes tramitados en 2017 (el 54% del total.) En concreto, es Huelva donde se ha identificado el mayor número de expedientes disciplinarios tramitados con el 31% del total (8), seguida de Sevilla con la tramitación del 23% de tales expedientes (6.)

De otro lado, y respecto de los expedientes disciplinarios tramitados por la IGS a personal de la Administración General de la Junta de Andalucía, se ha tramitado un expediente disciplinario durante 2017.

7.2 Evolución del número de expedientes disciplinarios 2017

La evolución de este tipo de expedientes disciplinarios (personal de Justicia), desde el año 2006 se refleja en la tabla siguiente:

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (PERSONAL DE JUSTICIA) 2006 - 2017



8. TRANSPARENCIA PÚBLICA

En cumplimiento de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, así como del Decreto 289/2015, de 21 de julio, por el que se regula la organización administrativa en materia de transparencia pública en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, la IGS tiene un doble papel en el cumplimiento de dicha normativa. De un lado, le corresponde velar por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la publicidad activa y el derecho de acceso a la información pública en todo aquello que sea aplicable a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales; y, de otro lado, como un órgano más de la citada Administración, trasladar al Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía la información necesaria para su publicación como parte de la mencionada publicidad activa.

En el primero de los ámbitos citados, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15.2 del mencionado Decreto 289/2015, la tarea se realiza mediante las actuaciones ordinarias que se desarrollan en cumplimiento del PGI y las actuaciones extraordinarias que se ordenan por los órganos competentes.

En el segundo caso, y dado que la Administración de la Junta de Andalucía tiene la obligación de publicar, al menos trimestralmente, con carácter general, la información pública cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y el control de la actuación pública por parte de la ciudadanía y de la sociedad en general, y favorecer la participación ciudadana en la misma, la IGS, desde la entrada en vigor de la precitada ley, con fecha 30 de junio de 2015, ha venido facilitando, con objeto de dar cumplimiento a las obligaciones relacionadas con la publicidad activa establecidas en la misma, información pública tanto con carácter permanente como con periodicidad trimestral.

8.1.- Información actualizada con carácter trimestral

A. Retribuciones de Altos Cargos:

Es objeto de publicación el importe íntegro anual de las retribuciones correspondiente al puesto de trabajo ocupado por la persona, con indicación adicional del cargo que ocupa y la consejería, entidad u órgano al que está adscrito dicho cargo. En tal relación figuran las personas que están ocupando el cargo el último día del trimestre correspondiente. Cabe señalar que la información básica para la publicación de estos datos es aportada por los centros directivos competentes por razón de la materia.

Dentro de este apartado, se publica además información sobre las indemnizaciones por vivienda y alojamiento percibidas por las personas titulares de puestos de altos cargos, en concreto, la identidad de cada persona perceptora, la cuantía de la indemnización de los meses correspondientes al trimestre objeto de actualización, y los datos identificativos del cargo y la consejería a la que se encuentra adscrita. Dicha información es aportada desde cada consejería.

B.- Indemnizaciones percibidas por cese en el cargo:

En tal ámbito, la publicación afecta a la identidad de cada uno de los ex-altos cargos que tienen reconocida este tipo de indemnización, el cargo en el que cesa, la consejería, entidad u órgano del que era titular, la fecha de inicio de la percepción, los meses que tiene reconocida la indemnización y el importe mensual reconocido por tal concepto. La información para la publicación de los datos antes referidos es aportada por los centros directivos competente por razón de la materia.

C - Autorizaciones o reconocimiento de compatibilidades:

Igualmente, se publica información relativa a las resoluciones favorables de compatibilidad que afectan a las personas empleadas públicas y que han sido emitidas en el correspondiente trimestre. Se hace mención a la fecha de resolución, la actividad principal que ejerce la persona, la provincia a la que pertenece, el tipo de

compatibilidad reconocida y la actividad para la que se le reconoce la compatibilidad. En la información publicada figuran las iniciales de las personas a las que se ha reconocido la compatibilidad. La información para la publicación de los datos es aportada desde la Inspección General de Servicios.

Es preciso indicar que, dado que para proceder a la publicación de la información es necesario recabar, analizar y tratar la que se refiere al trimestre correspondiente, la publicación efectiva se realiza a lo largo del mes siguiente a la finalización de cada trimestre.

8.2.- Información actualizada con carácter permanente

La información que se señala a continuación, se encuentra permanentemente actualizada en Internet, y es posible acceder a ella on-line en cualquier momento:

A.- Identificación de las personas que ocupan puestos de Altos Cargos incluidos en el ámbito de aplicación de la normativa sobre incompatibilidades de Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía:

Tal publicación incluye la identidad de cada persona, el cargo que desempeña, así como la consejería, entidad u órgano al que se encuentra adscrita. Además, es posible acceder a un listado que muestra la relación de personas que han ocupado un puesto de alto cargo a partir de octubre de 2013 y que en la actualidad no ocupan un puesto de tal tipo.

B.- Declaraciones de actividades, bienes, intereses y retribuciones de Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía y otros cargos públicos:

Las citadas declaraciones están disponibles on-line a través de la página web de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública y a través del Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía, pudiendo ser consultadas por la ciudadanía sin necesidad de identificación alguna.

La publicación se realiza con los datos que figuran en el sistema informático mediante el que las personas que ocupan puestos de alto cargo y otros cargos públicos presentan su declaración de actividades, bienes, intereses y retribuciones.

C.- Otra información:

Además de todo lo anterior, y conforme a la normativa vigente, es objeto de publicación en el Portal de la Transparencia, el Plan General de Inspección una vez que es publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, así como el Informe anual de la Inspección General de Servicios.

9. OTRAS ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

9.1 Registro de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, se atribuye a la IGS la custodia y gestión del Registro de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones de Altos Cargos y otros cargos públicos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 3/2005, de 8 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía y de Declaración de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones de Altos Cargos y otros Cargos Públicos, conforme a la modificación introducida por la Ley 9/2011 de 5 de diciembre.

El sistema informático que da soporte a la gestión del mencionado Registro permite además la publicación en Internet del contenido de las declaraciones, de acuerdo con lo establecido en la mencionada Ley.

En este sentido, el 20 de diciembre de 2017 se aprobó la Instrucción Conjunta 1/2017, de la Viceconsejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática y de la Secretaría General para la Administración Pública, para la aplicación del precitado artículo 12 (BOJA de 4 de enero de 2018.) Posteriormente, la Instrucción Conjunta 1/2018, de 2 de abril (BOJA de 13 de abril de 2018), ha modificado los formularios a cumplimentar, incluyendo igualmente una habilitación específica a la Secretaría General para la Administración Pública para las sucesivas adaptaciones y modificaciones futuras que deban realizarse en tales formularios.

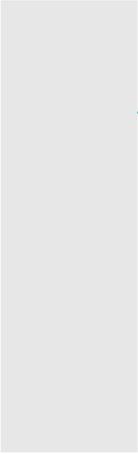
Con todo ello se ha procedido a la adaptación del sistema de información del citado Registro para la presentación telemática de la documentación relativa a información tributaria de los Altos Cargos y otros Cargos Públicos, y su posterior publicación por las Unidades de Transparencia correspondientes de los distintos centros directivos.

9.2 Resumen de actividades de la IGS

Por último en la siguiente tabla se muestra información resumida del número de actuaciones que ha desarrollado la IGS durante 2017.

RESUMEN DE ACTUACIONES DE LA IGS EN 2017 POR TIPO Y PROVINCIA

	SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	S/D	TOTAL
ACTUACIONES INSPECTORAS	45	8	7	7	8	8	8	7	7	16	121
ACTUACIONES INSPECTORAS ORDINARIAS PGI 2016	45	8	7	7	8	8	8	7	7	16	121
ASESORAMIENTO E INFORMES	13	1	0	0	0	0	0	1	0	0	15
DENUNCIAS	26	3	2	2	5	5	5	1	2		51
ADMITIDAS	14	1	0	1	2	1	0	0	2	0	21
NO ADMITIDAS	12	2	2	1	3	4	5	1	0	0	30
EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS	0	0	1	2	3	8	2	5	6		27
C/ PROPUESTA DE ARCHIVO	0	0	1	0	1	0	0	4	2	0	8
C/ PROPUESTA DE SANCIÓN	0	0	0	0	2	2	2	0	2	0	8
EN TRÁMITE	0	0	0	2	0	6	0	1	2	0	11



ANEXO

RESUMEN DE EJECUCIÓN DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2016

PROGRAMA 1.1 Evaluación de unidades y servicios específicos de atención a la ciudadanía

Consejería de Igualdad y Políticas Sociales – Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía – Instituto Andaluz de la Mujer – Servicio Andaluz de Salud

El objetivo de esta actuación inspectora es el análisis de los diferentes sistemas de atención existentes para dar información y/o asesoramiento a determinados colectivos o grupos de personas especialmente vulnerables o con necesidad de mayor protección, como es el caso de los menores, las personas con necesidades habitacionales, las que precisen asistencia sanitaria o las mujeres especialmente necesitadas de protección.

La actuación se ha centrado en analizar estos sistemas específicos de atención, en concreto la organización de los recursos de que disponen, los protocolos de atención disponibles, los mecanismos de coordinación y supervisión existentes, la formación específica del personal, así como los sistemas informáticos que dan soporte a la prestación de estos servicios. Así, se han revisado los sistemas de atención directa y personalizada a estos colectivos, tanto presencial como telefónica y telemática, la información general a la ciudadanía a través de páginas web, Oficina Virtual u otros canales de difusión general y la atención mediante el uso de las nuevas tecnologías: utilización de medios informáticos y telemáticos, en especial los buzones de sugerencias de las páginas web.

Para ello, y como técnicas de trabajo, se han elaborado cuestionarios de recogida de datos para dar respuestas a los aspectos cuyo análisis constituye el objeto de la actuación, incluyendo también cuestiones relativas al volumen de utilización de los servicios y al grado de satisfacción de la ciudadanía. Se ha utilizado también la técnica del cliente misterioso, herramienta de marketing que nos permite, con identidades ficticias, ponernos en el lugar de la ciudadanía y simular las percepciones que producen los servicios que la Administración Pública ofrece o el trato que se dispensa, permitiendo determinar la calidad de un servicio o de un proceso, la atención, el trato recibido, la calidad de la información ofrecida, la exactitud y el tiempo empleado para ello. El objetivo de esta técnica es, por tanto, proponer medidas correctoras y mejorar los puntos débiles que mediante esta técnica se ha detectado. Por último, se han realizado Visitas de Inspección a cada uno de los centros que forman parte del ámbito de la actuación al objeto de comprobar, de forma directa, los recursos, tanto humanos como materiales, de los que se disponen, la organización del servicio y la existencia de un protocolo de actuación para la información a los colectivos correspondientes, los niveles disponibles para ello, desde lo más básico y general hasta lo más concreto y específico, la funcionalidad de los mecanismos de coordinación y supervisión existentes, los sistemas para la actualización y vigencia de la información facilitada, la formación del personal y los sistemas informáticos que dan soporte a este servicio.

Para el conocimiento del análisis, propuestas y recomendaciones formulados en esta actuación, dado el extenso ámbito de la misma, tanto sectorial como territorial, resultaría más ilustrativo remitirse a cada uno de los informes en los que se contienen las singularidades de cada organización. No obstante, y respecto de cada uno de los ámbitos de competencia, pueden evidenciarse aquellos resultados que más se han puesto de manifiesto, tanto como áreas de mejoras, como de buenas prácticas. En el caso de las áreas de mejora coinciden en todos los sectores de actividad o competencia las siguientes:

- La configuración de una Unidad de Atención a la Ciudadanía, que integrara y coordinara la información de cada Consejería o Agencia.

- La implantación más generalizada de una herramienta de información que permitiera contabilizar el grado de utilización de los servicios por parte de la ciudadanía, con desagregación de datos por sexo, áreas y tipo de servicio utilizado, en todos los casos, y no sólo en aquellos que resulta necesario por razón de la materia.
- Configurar un procedimiento de evaluación del servicio de atención prestado, mediante el estudio y análisis del grado de fiabilidad de la información proporcionada, así como valorar la posibilidad de la realización de encuestas de satisfacción a los usuarios/as en aquellos casos en que no se efectúa.
- Acortar los plazos de respuesta en aquellos casos en que se identifica un plazo no ajustado a la demanda de servicio.
- Implementar un sistema de acuse de recibo de las consultas formuladas telemáticamente, que permita realizar un seguimiento de la trazabilidad de la misma, mediante la asignación de un número o identificador.
- La puesta a disposición de la ciudadanía de un punto de acceso a internet en las oficinas de atención presencial, para la realización de trámites telemáticos.

En cuanto a las buenas prácticas, éstas sí presentan diferencias en atención a los distintos sectores de actividad, si bien en todas coincide la disponibilidad o existencia del servicio, salvo en una provincia de una de las entidades analizadas, y la atención prestada en general.

En la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales se subraya la formación del personal y la atención telefónica.

En la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía se destaca la adecuación de los espacios, las herramientas informáticas con las que cuentan, en particular, la aplicación para gestión de colas de espera, así como el sistema telefónico que permite la devolución en un momento posterior de aquellas llamadas que no han podido ser atendidas. También se pone el acento en la formación del personal y el sistema de rotación establecido que permite cubrir ausencias, vacaciones y puntas de trabajo, al objeto de poder reforzar los distintos servicios según las necesidades detectadas en función de periodos temporales o campañas concretas.

En el Instituto Andaluz de la Mujer se ha calificado como excelente el servicio de atención a la mujer a través de teléfono 900200999 y también la atención presencial en espacios adecuados para garantizar la confidencialidad de las demandas de las mujeres que solicitan estos servicios.

En el Servicio Andaluz de Salud, en el que ha sido analizado, además de los servicios centrales, un hospital y un centro de salud por provincia, se resalta la formación del personal que presta servicios en atención a la ciudadanía, la rapidez en las respuestas y la calidad de su contenido en la atención prestada por Salud Responde, destacando entre los servicios prestados, Salud Andalucía 24 horas, recordatorio de citas y seguimiento a pacientes, entre otros. Por último, también se ha valorado positivamente la puesta en marcha del sitio web "Procedimientos para la atención ciudadana".

PROGRAMA 1.2	Análisis de las reclamaciones y sugerencias, en materia no sanitaria, presentadas en el año 2015 a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones
--------------	--

Todas las Consejerías y Agencias que han recibido reclamaciones y sugerencias durante el años 2015 .

El objetivo del presente programa de actuaciones ha sido el análisis de las reclamaciones de carácter no sanitario formuladas durante el año 2015 en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía

Esta actuación persigue evaluar el funcionamiento de los servicios públicos y la calidad en su prestación, mediante el análisis de la información contenida en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, como instrumento de control y eficacia de los mismos y como medidor de la satisfacción ciudadana.

En el año 2015 se han recibido un número de reclamaciones de carácter sanitario relativamente similar a la de ejercicios próximos, no pudiéndose apreciar una tendencia clara en términos evolutivos en relación a las cifras de los años 2014 y 2016.

En números absolutos, la provincia donde más reclamaciones no sanitarias se presentaron es la de Sevilla, seguida de Granada; y Jaén, la que obtuvo el menor número de reclamaciones. El dato de la provincia de Granada, puesto que no es la segunda provincia de Andalucía con mayor población, se explica por las reclamaciones presentadas ante el Patronato de la Alhambra y Generalife, conjunto monumental que experimenta un elevado número de visitas.

Por Consejerías, las que recibieron mayor número de reclamaciones de este tipo son las que tienen mayor número de destinatarios de los servicios públicos que presta, es decir, Servicio Andaluz de Empleo, Educación, Igualdad y Políticas Sociales y Salud, por este orden.

Por lo que respecta a los motivos de las reclamaciones, destacan los aspectos relacionados con la organización, fundamentalmente relativos al acceso, a la realización de trámites o la respuesta en la tramitación de los procedimientos. Seguidos de los relacionados con la atención prestada.

En cuanto al porcentaje de reclamaciones respondidas se sitúa en cifras similares a los años 2014 y 2016, siendo la provincia con mayor porcentaje de respuesta Granada seguida de Córdoba, y la que menos, Huelva.

En cuanto a la calidad de las respuestas, en general es aceptable aunque hay aspectos claramente mejorables, como que en algunos casos la respuesta no se refiera a la cuestión planteada, o en la carencia de áreas de mejoras detectadas, o la falta de referencia a las consideraciones jurídicas de la reclamación, así como de expresiones de agradecimiento por la reclamación presentada, entendida como medio para mejorar la calidad de los servicios prestados.

Finalmente, en cuanto al cauce de presentación de las reclamaciones, sigue siendo aún bajo el porcentaje de las reclamaciones no sanitarias que se formularon de forma telemática. Si se incluyen también las reclamaciones de carácter sanitario, el porcentaje se sitúa alrededor del 5%, las que se presentaron por esta vía.

PROGRAMA 1.3

Análisis de la actividad de los órganos de participación radicados en el ámbito de la organización territorial de la Junta de Andalucía.

Órganos colegiados de participación ciudadana que dependen funcionalmente de los órganos territoriales de la Consejería de Educación, Consejería de Salud, Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, Consejería de Fomento y Vivienda, Consejería de Justicia e Interior y Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.

La actuación se llevó a cabo en el ámbito de la organización territorial de la Junta de Andalucía, y en concreto, en los órganos de participación ciudadana que dependen funcionalmente de los órganos territoriales de las

Consejerías de Educación, Salud, Igualdad y Políticas Sociales, Fomento y Vivienda, Justicia e Interior y Medio Ambiente y Ordenación del Territorio

Conforme al Plan General de Inspección aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 19 de julio de 2016, el objetivo de este programa es examinar el funcionamiento de los órganos colegiados de participación ciudadana y asesoramiento en la organización territorial; analizando la actividad desplegada por ellos, sectores representados, objeto y frecuencia de sus reuniones para conocer si de manera efectiva la participación ciudadana está actuando a través de los referidos órganos.

La actuación inspectora se centró en el análisis de la información de la actividad desarrollada por 37 órganos colegiados con participación ciudadana, en el año 2015, obtenida principalmente de los datos extraídos de los cuestionarios que se elaboraron en la Inspección para la obtención de la información de la actividad desarrollada

Los cuestionarios se remitieron a las personas titulares de las Secretarías Generales Provinciales de las Delegaciones Territoriales de las respectivas Consejerías, a las que estaban adscritos los órganos para su cumplimentación, aunque en algún supuesto, fueron cumplimentados directamente por los representantes institucionales del órgano.

El cuestionario se organizó en tres bloques temáticos, referidos a aspectos orgánicos, de funcionamiento y por último, el bloque destinado a obtener información acerca de la actividad de los órganos, incluyendo aspectos tales como acuerdos adoptados, medios de adopción de los mismos, porcentajes de acuerdos adoptados, así como seguimiento y evaluación del funcionamiento.

El resultado del análisis de la normativa y los cuestionarios cumplimentados permite concluir que los órganos han ejercido mayoritariamente sus funciones en el período considerado -se alcanza el 80%-, siendo minoría los órganos constituidos que han carecido de actividad, recomendando en estos casos, la supresión o la modificación de la normativa reguladora para mejorar su funcionamiento que garantice la continuidad en el ejercicio de sus funciones y/o la iniciativa de las entidades y organizaciones representadas para la celebración de sus sesiones.

Fruto del análisis también de las respuestas, resulta que el número de los acuerdos adoptados a instancias de las entidades u organizaciones representadas en los órganos es variable, y en general bajo, aunque ello no revele un funcionamiento inadecuado de los órganos, pues hay otros, fundamentalmente en el área de Salud, que sin haber tales iniciativas, sin embargo, hay una participación activa de dichas entidades y organizaciones en la génesis de sus acuerdos.

Solo el 70% de los órganos cumplen la normativa sobre paridad de género en la composición de los órganos, aunque cabe señalar al respecto que muchos de ellos han iniciado el proceso de renovación de sus miembros para el cumplimiento de lo requerido en los artículos 18 y 19 de la Ley 19/2007, de 22 de octubre.

De esta misma manera, resulta que es dispar la disposición por los órganos colegiados de normativa autónoma y de medios (personales y materiales) de apoyo al órgano, concluyéndose que estos aspectos no han influido en el despliegue de la actividad del órgano, como revela que han funcionado órganos que no disponían de normativa o de medios, y otros que sí los tenían han tenido incidencias en su actividad.

Por último se analizaron datos referidos a otros aspectos, proponiendo una serie de medidas que pudieran coadyuvar al ejercicio de las funciones de sus representantes, tales como la elaboración de una base de datos de acuerdos adoptados, celebración de sesiones no presenciales, realización de memoria de actividad y ejercicio de autoevaluación de su funcionamiento.

PROGRAMA 2.1 Comprobación del cumplimiento de la normativa sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía.*Expedientes de Consejerías o Entidades Instrumentales*

El principio de dedicación del personal al ejercicio de las funciones públicas exige que se adopten las medidas oportunas para garantizar que se cumple la normativa en materia de incompatibilidades de los empleados públicos. Ello conlleva, por un lado, verificar la adecuada gestión por los órganos administrativos de los trámites que contempla la normativa de incompatibilidades con respecto del personal a su servicio y, por otro, detectar aquellas situaciones en las que los empleados públicos realicen alguna actividad pública o privada de manera no ajustada a la norma, bien por no haber obtenido previamente el reconocimiento de compatibilidad o por realizar actividades en condiciones diferentes a los términos de la compatibilidad autorizada.

El desarrollo de la actuación se ha concretado en tres ámbitos. En el primero se revisaron los contratos de trabajo de las personas titulares de puestos de Dirección y otras personas empleadas de la Red Territorial de la Fundación “Andalucía Emprende” para comprobar la inclusión en los mismos de cláusulas de dedicación exclusiva. Un segundo colectivo inspeccionado ha sido el de los Profesores/as de Formación y Orientación Laboral (FOL) con la titulación de licenciatura en derecho para comprobar la existencia o no de actividad privada de ejercicio de la abogacía sin la preceptiva autorización. Finalmente se han revisado los reconocimientos de compatibilidad del personal funcionario del cuerpo de Médicos Forenses para el ejercicio de actividades privadas, para comprobar si actualmente sus retribuciones superan los límites retributivos señalados en el artículo 16.4 de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

Respecto de la Fundación Pública “Andalucía Emprende” se comprobaron los contratos celebrados desde el punto de vista de cuándo es de aplicación la plena dedicación. Se revisó tal circunstancia tanto en los contratos correspondientes a las personas titulares de puestos de Dirección, como en el resto del personal empleadas y se efectuaron diversas propuestas para una mayor clarificación de aquellas circunstancias y supuestos desde la perspectiva del exigible cumplimiento del régimen de incompatibilidad de acuerdo con la Ley 53/1984, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

Respecto a los profesores/as de la especialidad FOL se revisaron la existencia o no de altas en los Colegios Oficiales de Abogados de las provincias incluidas en la actuación inspectora, detectándose en algún caso una situación en activo sin la preceptiva autorización de compatibilidad; de lo cual se dio traslado a la Consejería de Educación a los efectos oportunos.

Finalmente, respecto al personal funcionario del cuerpo de Médicos Forenses, se concluyó que los reconocimientos de compatibilidad otorgados a funcionarios del Instituto de Medicina Legal de Almería en los años 2004 y 2005 habían dejado de tener efectos porque actualmente todos superan los límites retributivos del artículo 16.4 de la Ley 53/1984. Por la Inspección General de Servicios se procedió a comunicarles que de continuar con la actividad, deberían de acuerdo con la Disposición adicional quinta del Real Decreto Ley

20/2012, acreditar la solicitud a la Dirección General de la Oficina Judicial y Fiscal, de la reducción del complemento específico para no superar el tope retributivo establecido, lo que les permitiría poder continuar compatibilizando el ejercicio de su actividad como funcionario con el ejercicio de la actividad privada. Dado que comunicaron que no realizaban actualmente ninguna actividad privada, se procedió a proponer que las resoluciones de compatibilidad quedaran sin efectos, lo que se acordó por la Secretaria General para la Administración Pública por las resoluciones oportunas.

PROGRAMA 2.2

Realización de un Estudio previo que permita la elaboración de un protocolo que aborde la resolución de situaciones planteadas por el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía en circunstancias de conflicto no desencadenantes de expedientes disciplinarios.

Dado el carácter transversal de esta actuación inspectora se realizará en el ámbito de los servicios centrales de todas las Consejerías, Centros de Prevención de Riesgos Laborales y Unidades Médicas de Valoración de Incapacidades.

El objetivo del programa de actuación, es el estudio de los factores de riesgo psicosocial de las personas empleadas públicas, y la posible repercusión de aquellos en el entorno laboral, con la finalidad de realizar un estudio, que permita conocer, cual es la incidencia de esta situación en la Administración Pública de la Junta de Andalucía, las posibles distorsiones que puede generar en la organización interna, los factores desencadenantes de estas situaciones, y las posibles intervenciones de los profesionales del sistema público de salud y de los Centros de Prevención de Riesgos Laborales. Todo ello, con la finalidad de poder ofrecer un análisis de la situación, que facilite a su vez, la elaboración de un protocolo de actuación, que de forma horizontal, permita unificar los criterios de actuación y refuerce la coordinación de procedimientos entre los distintos departamentos y unidades administrativas.

Del análisis realizado, se destaca la conveniencia de vincular el futuro protocolo de actuación a elaborar, dentro del marco del Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Junta de Andalucía. De otro lado, que el conjunto de las Unidades de Prevención de Riesgos Laborales y los Servicios de Prevención de las Consejerías y Entidades Instrumentales, dentro de la metodología de intervención, y concretamente, en los ámbitos de la prevención primaria y secundaria, debieran llevar a cabo una evaluación de los factores de riesgo psicosocial referida a este tipo de situaciones. De igual modo, se concluye que se debiera proceder a la planificación de la actividad preventiva y a la determinación de las prioridades en la adopción de las medidas preventivas relativa a los factores de tipo psicosocial. Se concluye igualmente que la evaluación y la revisión del sistema de prevención, correspondería realizarla a las Unidades de Prevención de Riesgos Laborales y a los Servicios de Prevención de las Consejerías y Entidades Instrumentales.

La actuación inspectora incluye una propuesta de bases organizativas y estratégicas para la elaboración de un Protocolo de actuación que aborde la resolución de situaciones planteadas por el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, en circunstancias de conflictos, no desencadenantes de expedientes disciplinarios, como herramienta metodológica, para la elaboración del referido protocolo.

Asimismo, se recomienda el impulso de la formación por los órganos competentes, en materia de prevención de riesgos laborales y en concreto, de los factores y riesgos psicosociales de los empleados públicos; de los Centros de Prevención de Riesgos Laborales; de las Unidades de Prevención de Riesgos, expresamente en lo concerniente a la prevención y actuación de estos órganos, ante situaciones de trastornos de comportamiento, con origen en posibles causas psicocociales. Otra propuesta resaltable, es que en este contexto sean los

Centros de Prevención de Riesgos Laborales, quienes a instancia de los órganos gestores, debieran realizar el reconocimiento y la valoración médica del examen al que se someta la persona empleada pública en situación de servicio activo, derivado por el órgano gestor. Dicho examen médico, deberá ser suficientemente expresivo, y descriptivo del estado de salud del empleado público, para que sirva al órgano gestor para la adopción de decisiones.

Del mismo modo, se insta a que las Unidades Médicas de Valoración de Incapacidades, a que citen a reconocimiento médico, con carácter prioritario y preferente, a aquellos empleados/as públicos/as que sean derivados de los órganos gestores, una vez examinados por los Centros de Prevención de Riesgos Laborales; y que sean ellas, las encargadas de realizar el seguimiento y evaluación de las personas enfermas, concluyendo bien en su restablecimiento y reincorporación al servicio activo, o a su traslado al Equipo de Valoración de Incapacidades.

PROGRAMA 3.1

Análisis de la distribución de competencias y su ejercicio por parte de distintos órganos y entidades de la Junta de Andalucía.

Consejería de Economía y Conocimiento – Consejería de Igualdad y Políticas Sociales – Consejería de Cultura.

El objetivo de la actuación inspectora ha sido determinar la existencia o no de posibles duplicidades o solapamientos en el ejercicio de competencias y funciones asignadas en los respectivos Decretos de Estructura de la Administración General y en los Estatutos de la Administración Instrumental, y establecer propuestas de mejoras de funcionamiento organizativo.

La actuación se ha desarrollado en el ámbito de los Servicios Centrales de 3 Consejerías: Economía y Conocimiento, Salud y Políticas Sociales, y Cultura.

Se ha realizado un análisis comparativo de las competencias y funciones en las tres Consejerías, tanto en el ámbito de la Administración General como en el de la Administración Instrumental. Dada la gran cantidad de normativa reguladora relacionada con competencias y funciones (Decretos de estructura, Órdenes de delegación, Estatutos, etc.), para realizar el análisis se ha utilizado un programa de Data Mining (Minería de Textos) que ha permitido analizar las distintas normas e identificar términos con una misma raíz semántica.

Así se han preseleccionado los términos que suponen el desempeño de alguna competencia o/y función y se ha identificado su aparición en los distintos centros directivos de la Administración General y la Administración Instrumental. Asimismo se enviaron cuestionarios para caracterizar el desempeño de funciones y competencias que fueron cumplimentados por parte del personal directivo de los distintos centros directivos.

En total se han recopilado 124 cuestionarios cumplimentados por personal directivo de las tres consejerías y sus correspondientes entidades instrumentales.

El resultado del análisis de la normativa y los cuestionarios cumplimentados es la constatación de que, si bien hay una serie de competencias y funciones que tienen una mayor presencia en los Centros Directivos de la Administración General frente a otras funciones con una mayor aparición en las Entidades Instrumentales, para algunas competencias y funciones se han hecho una serie de recomendaciones con el objetivo de clarificar la denominación y el alcance de competencias y funciones en los respectivos Decretos de Estructura y Estatutos en los dos ámbitos de la Administración, así como la conveniencia de incrementar los instrumentos de coordinación entre las Consejerías y sus correspondientes Entidades Instrumentales, sobre la base de reforzar una mayor eficiencia en la organización.

Procedimientos administrativos evaluados: concesión de pensiones no contributivas; concesión de la tarjeta de aparcamiento de vehículos para personas con movilidad reducida; autorizaciones de transporte público de mercancías; ayudas a inversiones productivas en explotaciones agrícolas; y autorización de vertidos al dominio público marítimo terrestre.

El objetivo del programa de actuación es el fomento de un mayor nivel de transparencia y de rendición de cuentas, de medidas para incrementar el grado de eficacia o eficiencia y en su caso, de medidas incentivadoras para abordar posibles déficits de planificación o de comunicación dentro de la organización, todo ello, al objeto de impulsar los valores de profesionalidad en la gestión pública, establecimiento de estándares éticos, código de buenas prácticas y estrategias de prevención de comportamientos inadecuados.

En lo referido al procedimiento administrativo analizado de concesión de pensiones no contributivas, se constata en los distintos expedientes analizados que su tramitación se realiza conforme al procedimiento legalmente establecido, no existiendo margen de discrecionalidad al respecto, ya que tanto las resoluciones de concesión o denegación responden a un procedimiento debidamente reglado. A ello contribuye la implantación en estos procedimientos de la herramienta informática SISS (Sistema Integrado de Servicios Sociales), en concreto un subsistema dentro de la aplicación, SISS-PNC, que permite la gestión informatizada de las distintas fases del procedimiento de concesión de pensiones no contributivas, a la vez que proporciona una información veraz y real de estado de tramitación. Es de resaltar en el mismo, la garantía que supone en este procedimiento la fiscalización previa en su caso, por las distintas Intervenciones Provinciales.

Como propuestas recogidas en el Informe de la Inspección para la mejora del sistema, se recomienda la posibilidad de implantación en los centros gestores de oficinas de atención al usuario; o la elaboración de instrucciones o protocolo que con carácter general consiga alcanzar criterios uniformes en todas las unidades de gestión respecto a la verificación de datos declarados por los solicitantes; entre otras recomendaciones.

En lo referido al procedimiento administrativo de concesión de la tarjeta de aparcamiento de vehículos para personas con movilidad reducida, el procedimiento analizado se lleva a cabo en la Comunidad Autónoma de Andalucía a través del SISS (Sistema Integrado de Servicios Sociales), que permite la gestión informatizada y automática del procedimiento. A ello hay que añadir como novedad en el año 2016 y con objeto de agilizar la tramitación, la posibilidad de consultas de informes médicos por los órganos gestores en el Sistema de Información Sanitario Público de Andalucía (DIRAYA) si ello se autoriza expresamente por el/la solicitante.

En general, la tramitación de este procedimiento se hace de una forma ágil y rápida, de manera reglada, incluso se constata que todas las fases del mismo, cuando los solicitantes cumplen los requisitos, se llega a resolver bien en el plazo que marca la norma, o bien superándolo en poco. La resolución tardía detectada en algunos expedientes se justifica en la tardanza de emisión de los dictámenes técnicos que realizan los equipos de valoración y orientación, y ello debido al elevado número de solicitudes que se producen.

En lo referido al procedimiento para autorizaciones de transporte público de mercancías en sus diversas modalidades (MDP, MDL y MDSL-A), la tramitación y resolución de los expedientes de autorizaciones de transportes se realiza a través de la aplicación informática del Ministerio de Fomento, SITRAN- GESTIÓN. Esta herramienta recoge todas las fases de la legislación reguladora del procedimiento, aunque no tiene establecidos indicadores de rendimientos, flujos de procesos, etc. En general, responde bien a las necesidades de tramitación,

existiendo modelos normalizados para la tramitación de las autorizaciones y que pueden descargarse de la Web correspondiente por los ciudadanos.

Dado que en el período analizado convivían procedimientos que se sustentaban con expedientes en papel y fase de los mismos gestionadas por vía telemática, se producen disfunciones que han de corregirse, contribuyendo a ello la obligatoriedad vigente a partir 1 de enero de 2017 de la exigencia prescrita en la modificación operada en la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres (LOTT, 16 de/1987 de 30 de julio) por los artículos 43,1 y artículo 56 de la Ley 9/2015, de que todas las actuaciones que se hagan en el procedimiento de autorizaciones de transportes públicos y de mercancías, habrán de hacerse por vía telemática. Por último se detectó y así se puso de manifiesto, la deficiencia que deviene del sistema de tramitación del Ministerio de Fomento en cuanto a la gestión de la tasa correspondiente al tipo de autorización de que se trate, ya que al tener esta tasa carácter autonómico, no se recoge en el sistema el cumplimiento de abono de la misma.

En lo referido al procedimiento administrativo de ayudas a inversiones productivas en explotaciones agrícolas, Programa de Desarrollo Rural de Andalucía 2014-2020, la aplicación informática que funciona como tramitadora de este procedimiento, permite la realización de la mayoría de los trámites de forma telemática, incluido el trámite de audiencia y vista de los expedientes, así como las verificaciones y controles de dichos expedientes por el órgano gestor.

Como propuestas de mejora recogidas en el informe, para cumplir el plazo máximo de tramitación, establecido en las bases reguladoras para la concesión de estas subvenciones, se recogen entre otras, la conveniencia de la adopción por el órgano competente de aquellas medidas previstas por la legislación aplicable, que faciliten el impulso simultáneo de aquellos trámites, que por su naturaleza, puedan realizarse simultáneamente.

Y en lo referido al procedimiento administrativo de autorización de vertidos al dominio público hidráulico y al dominio público marítimo terrestre se ha analizado el mismo en aquellos órganos gestores donde se han tramitado este tipo de procedimientos de autorización. Entre las conclusiones obtenidas entre otras, resulta aconsejable en estos procedimientos de tramitación mixta, el fortalecimiento de las relaciones de coordinación entre los órganos centrales y los servicios periféricos, para la idónea tramitación de los procedimientos y así se ha comunicado a los órganos competentes.

Por otro lado y como resultado de las actuaciones, los informes se refieren de un lado, a la conveniencia de que por los órganos gestores se refuercen las tareas de vigilancia, control e inspección de aquellas actividades sujetas a autorizaciones concedidas en el ámbito del dominio público; y de otro lado, se recomienda reforzar los mecanismos previstos en la legislación reguladora, que permita la agilización en la tramitación de los procedimientos y por lo tanto, el cumplimiento de los plazos máximos de resolución y notificación.

PROGRAMA 4.1 Evaluación de la gestión en entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía

Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía – Empresa Andaluza de Instalaciones y Turismo Juvenil S.A. (Inturjovent).

El objetivo de la actuación inspectora, actuación que continúa respecto a planes precedentes, ha sido llevar a cabo el análisis global y sistemático de la gestión llevada a cabo por las dos entidades instrumentales objeto de la actuación inspectora mediante la comparación con el Modelo EFQM de excelencia en la gestión, identificando los principales puntos fuertes y las áreas de mejora para así proponer la adopción de medidas de mejora de la gestión en sus respectivos ámbitos.

La actuación se ha llevado a cabo en las Empresa Andaluza de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A (INTURJOVEN) y en la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía (AOPJA).

Partiendo de las respuestas a un cuestionario de evaluación basado en el Modelo EFQM de excelencia en la gestión por parte del personal directivo, se han buscado las concordancias y discrepancias entre las valoraciones realizadas y las evidencias que justifican dichas valoraciones. El análisis ha sido sistemático, por cuanto que se han revisado los distintos aspectos de la gestión de la organización (relacionados con el liderazgo, la estrategia, las personas empleadas, las alianzas y recursos, los procesos, productos y servicios, así como en relación con los resultados obtenidos, tanto en usuarios, como en las personas empleadas, en la sociedad y en lo que se refiere a los resultados clave), lo que permite, a su vez, disponer de una estructura básica para el sistema de gestión.

Se han recopilado los cuestionarios de evaluación cumplimentados por el personal directivo de las dos entidades instrumentales, tanto de INTURJOVEN como de la AOPJA.

Fruto del análisis de las respuestas se han identificado los principales puntos fuertes, áreas de mejora y propuesta de medidas, mediante la comparación con el modelo EFQM de excelencia en la gestión, para cada una de las entidades instrumentales evaluadas, con objeto de que dicha información pueda ser analizada por parte de ellas, de acuerdo con los criterios de impacto, factibilidad y criticidad que determinen su prioridad por parte de las entidades evaluadas.

Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural - Consejería de Salud – Consejería de Turismo y Deporte

El objetivo de la actuación inspectora ha sido obtener la información relativa a la adecuación del personal y las respectivas cargas de trabajo en Centros Directivos utilizando la metodología elaborada por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios que a través de un sistema de indicadores permite comparar unidades de características equivalentes en las actividades que desarrollan, lo que facilita la utilización de criterios de carácter técnico-científico para sustentar la toma de decisiones respecto de la estructura organizativa y los recursos humanos.

El ámbito de actuación han sido 10 centros directivos de las Consejerías de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural, Consejería de Salud y Consejería de Turismo y Deporte.

La hipótesis de partida de la metodología utilizada es que las unidades orgánicas iguales (Direcciones Generales en este caso) constituyen bloques organizativos con “funciones” homogéneas de responsabilidad y, por tanto, pueden ser comparables entre sí. Se han analizado dos dimensiones:

1. La actividad desempeñada por las unidades de comparación (las Direcciones Generales) en el ejercicio de las competencias atribuidas por los Decretos de estructura.
2. La relación de puestos de trabajo presupuestados en el año de referencia para la ejecución del mismo.

La diferenciación de las actividades que realizan para ejercer sus competencias específicas viene dada a través de criterios de complejidad como son, entre otros, el tiempo de tramitación, el volumen de producción, la estacionalidad de la actividad, o el tipo de gestión de los procesos, los informes externos que sean necesarios, por ejemplo, más por la titulación específica que posean, el cuerpo de adscripción al que pertenecen o el sector al que vaya dirigido dicha actividad.

Las funciones genéricas que se han considerado y que posibilitan la comparación (objetivo de la actuación inspectora) han sido: las funciones de planificación, las de relaciones institucionales, las relaciones nacionales e internacionales, las de fomento, y las de revisión y control.

Se han cumplimentado 79 cuestionarios correspondientes a otras tantas competencias de las Direcciones Generales de las tres Consejerías objeto de estudio. La mayoría de las Direcciones Generales han participado en el análisis.

La aplicación de la metodología ha permitido establecer un análisis comparado y una ordenación en relación con el grado de complejidad de los distintos Centros Directivos respecto de las competencias asignadas y las funciones que desempeñan, todo ello en función de indicadores de actividad que caracterizan dichas funciones, y relacionarlo con la plantilla de personal en un determinado período de tiempo. Por otra parte, la valoración técnica de la actividad desarrollada es compleja *per se* y requiere la ineludible participación de las personas responsables de las unidades para poder analizarla y profundizar en la misma.

Centros de Prevención de Riesgos Laborales– Dirección General de Relaciones Laborales y Seguridad y Salud Laboral – Unidades de Prevención de Riesgos Laborales de la Agencia Andaluza de Evaluación Educativa - Instituto Andaluz de la Juventud - Consejería de Fomento y Vivienda - Comités de Investigación Interna para situaciones de acoso laboral.

El objetivo del programa de actuación, es verificar que las Unidades de Prevención de Riesgos Laborales, el centro directivo competente en materia de Seguridad y Salud Laboral y los Centros de Prevención de Riesgos Laborales, están desarrollando las funciones que les asigna el Decreto 304/2011, de 11 de octubre, por el que se regula la estructura organizativa de Prevención de Riesgos Laborales para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y el Acuerdo de 27 de octubre de 2014 de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, por el que se aprueba el Protocolo de Prevención y Actuación en los casos de Acoso Laboral, Sexual y por razón de sexo u otra Discriminación.

Los resultados obtenidos en lo que se refiere a las Unidades y Centros inspeccionados han sido diversos en atención a la naturaleza y funciones de cada uno de tales ámbitos. En el caso de los Centros de Prevención de Riesgos Laborales se ha observado que en general se dispone de las instalaciones y medios materiales adecuados para el desarrollo de sus funciones, si bien, a juicio de los profesionales que prestan servicios en algunos de estos Centros, sería conveniente la renovación de algunos de estos medios. Por otra parte, el análisis se ha extendido también a los recursos humanos en este tipo de centros.

En cuanto a la organización del trabajo se ha constatado, a través de los cuestionarios cumplimentados por el personal que presta servicios en las distintas áreas de los Centros de prevención de riesgos laborales, que no se identifican de manera suficiente los objetivos de su área ni los indicadores establecidos para su medida, aunque la Estrategia Andaluza de Seguridad y Salud en el Trabajo correspondiente al periodo 2010-2014, prorrogada para el ejercicio 2015, constituye un documento muy completo, con definición de las Líneas principales de actuación, objetivos e indicadores para la medición de su grado de cumplimiento.

También en el caso de la Dirección General de Relaciones Laborales, Seguridad y Salud Laboral se ha observado una organización del trabajo en la que, para un desarrollo más eficiente de sus funciones, fundamentalmente la coordinación técnica de la actividad preventiva y la vigilancia de la salud mediante la coordinación de los centros de prevención de riesgos Laborales, debe potenciarse más la planificación de la actividad, priorizando aquellas tareas que, por la normativa de aplicación y los planes estratégicos, deban necesariamente desarrollar, así como el control de resultados.

Por lo que respecta a las Unidades de prevención de riesgos laborales se ha comprobado que en una de las entidades analizadas no existe estructura ni actividad preventiva. Es común a las otras dos Unidades analizadas el conocimiento, la capacidad y la formación en la materia de las personas titulares de las asesorías técnicas y de las coordinaciones de prevención de riesgos laborales. También resulta coincidente las áreas de mejora detectadas, como son, por un lado, la efectiva integración de la prevención en la estructura y organización, para lo cual es preciso la aprobación, difusión e implantación de los Planes de prevención y la elaboración de todos los procedimientos de gestión de la prevención y, por otro, la finalización de la evaluación de puestos de trabajo y la elaboración, actualización o revisión de los planes de emergencia y evacuación. Con carácter general, se ha considerado necesario el impulso, apoyo y seguimiento del centro directivo al que está adscrita la Unidad de Prevención de la gestión preventiva desarrollada por ésta.

Por último, del análisis realizado puede afirmarse en general, que los Comités de Investigación Interna para denuncias por acoso laboral, correspondiente a los ámbitos de la Administración General y a los Servicios Provinciales, al personal del ámbito educativo, al personal del ámbito sanitario y el correspondiente al personal al servicio de la Administración de Justicia donde se ha desarrollado la actuación inspectora que los comités que han recibido un mayor número de denuncias por acoso, son los correspondientes al ámbito de la Administración Sanitaria, seguido de los comités correspondiente al ámbito de la Administración Educativa, en tercer lugar, se encontrarían los comités correspondientes al ámbito del personal de los Servicios Provinciales y, finalmente, estarían los comités de investigación interna, pertenecientes al ámbito del personal al servicio de la Administración de Justicia. No obstante, esta conclusión habría que ponerla en relación con el tamaño de la población de los empleados públicos a los que están adscritos, siendo dicha población de mayor tamaño en el ámbito sanitario, seguido del ámbito docente. Otra conclusión relevante, es que por lo que se refiere al contenido de las denuncias recepcionadas, la mayor parte de las recibidas, no han sido consideradas como constitutivas de acoso laboral, ya que tras el análisis de los hechos recogidos en las mismas, se ha detectado que éstos eran encuadrables en los denominados “conflictos interpersonales”. Asimismo cabe reseñar que es un área de mejora lo referido a las relaciones de colaboración de los comités de Investigación Interna para situaciones de acoso con otros órganos competentes en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Como resultado de las actuaciones, y entre las propuestas, resaltar la conveniencia de que se requiera del órgano competente en materia de formación en Prevención de Riesgos Laborales, la impartición de cursos, jornadas, seminarios y material didáctico en dicha disciplina, que tengan como destinatarios a los miembros de estos comités.

PROGRAMA 4.4 Análisis sobre inclusión y seguimiento de indicadores de evaluación en planes y programas

Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio - Consejería de Justicia e Interior - Consejería de Educación - Agencia Pública Empresarial Sanitaria Bajo Guadalquivir.

Esta actuación inspectora ha tenido por objeto verificar que los instrumentos de planificación de las Consejerías y Agencias disponen de los suficientes y adecuados elementos para su evaluación, no sólo como control posterior de resultados de su aplicación, sino también como forma de mejorar el proceso de conocimiento y de toma de decisiones para futuras actuaciones, comprobando también su publicación, conforme a las exigencias de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

El análisis requerido por la actuación ha exigido una primera aproximación al plan o programa seleccionado con una mirada global, planteando determinadas preguntas acerca de la calidad de la planificación de la intervención, de la calidad del sistema de información, de la claridad de los propósitos de la evaluación, de los recursos destinados a la evaluación y de la implicación en el seguimiento y evaluación de la intervención de quienes son los actores de la misma.

Para ello, y una vez seleccionados los planes y programas, se les ha aplicado una lista de cuestiones que permiten conocer los aspectos enunciados en el párrafo anterior.

La selección de los Planes y Programas se ha realizado teniendo en cuenta criterios tales como que los planes engloben los aspectos más generales o amplios de las líneas de competencias de las Consejerías y agencias según los Decretos de Estructura Orgánica, que el ámbito temporal de dichos planes haya finalizado para poder analizar su seguimiento y evaluación o, en el caso de planes vigentes, que éstos dispongan de otros planes y/o antecedentes que permitan observar si su evaluación ha influido en la planificación vigente, o bien que los objetivos del plan se refieran a materias transversales de la Administración de la Junta de Andalucía. En atención a estos criterios, los planes y programas objeto de análisis para esta actuación inspectora han sido los siguientes:

- II Plan Estratégico de Igualdad de Género en Educación
- III Plan Integral para la Inmigración en Andalucía Horizonte 2016
- Plan de Medio Ambiente Horizonte 2017.
- Contrato Programa 2016 de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Bajo Guadalquivir.

Ha de resaltarse que en ningún caso el análisis de los planes y programas ha implicado la elaboración de informes de evaluación, sino únicamente la comprobación de que disponen de los elementos para ello, así como un análisis y valoración de los mismos.

En este sentido, es posible concluir que todos los planes analizados disponen de elementos de evaluabilidad, esto es, contemplan objetivos, concretados en programas y actuaciones, o directamente en actuaciones o medidas, dependiendo de la complejidad del plan, así como indicadores para su medición. La definición o concreción de dichas medidas y de sus indicadores varía de un plan a otro, bien por la propia naturaleza del plan, bien por la propia planificación realizada para dar respuesta a los problemas o necesidades planteados, con medidas más generales o programáticas frente a medidas más concretas y cuantificables.

También se muestran diferencias respecto a la consignación o no de otros aspectos importantes de los planes, como son los relativos a los recursos humanos y económicos para la implantación, desarrollo y seguimiento del plan o la referencia a su evaluación, es decir, quién se encargará de la misma y en qué momento.

Finalmente, es importante destacar que los planes cuya vigencia ha finalizado, y con ello nos referimos a los que su ámbito temporal terminaba en 2016, han sido evaluados.

PROGRAMA 4.5	Análisis de la gestión de los centros de valoración y orientación de las personas con discapacidad.
--------------	---

Los Centros de Valoración y Orientación de Andalucía.

El objetivo de la actuación inspectora ha sido analizar el cumplimiento de los objetivos previstos y la adopción de mejoras en base al Plan de mejora de los Centros de Valoración y Orientación para las personas con discapacidad de Andalucía para los años 2014-2016, Centros que están regulados en la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (art. 36), y en el Decreto 258/2005, de 29 de noviembre (que los regula).

El Plan se estructura en tres objetivos generales: 1) Mejorar la atención a la ciudadanía y a las familias en relación con la valoración y orientación de las personas con discapacidad; 2) Promover el desarrollo profesional y competencial de manera que satisfaga las necesidades y expectativas de ciudadanía y profesionales de los Centros de Valoración y Orientación; y 3) Adecuar la organización de los centros haciéndolos más eficaces y eficientes. Los objetivos generales se concretan en objetivos específicos y estos, a su vez, en actividades para su consecución. El objetivo general 1 cuenta con tres objetivos específicos y siete actividades para su ejecución; el objetivo general 2 cuenta con cuatro objetivos específicos y diez actividades; y el objetivo general 3 cuenta con once objetivos específicos y un total de diecisiete actividades. Como objetivos comunes a todos los Acuerdos de gestión se establecieron dieciséis objetivos de los previstos en el Plan.

Hay evidencias de los Acuerdos de Gestión de 2014 y 2016, de los informes de evaluación de cada uno de ellos, y de los objetivos señalados para CVO en su respectivo periodo (que se extienden de junio de 2014 a diciembre de 2015, y de enero a diciembre de 2016). Los Acuerdos, han permitido adaptar los objetivos del Plan a las circunstancias concurrentes en cada Centro (recursos materiales, profesionales) y a un nivel de actividad y compromiso diferentes.

En relación con el objetivo general primero, cabe destacar el establecimiento de relaciones con agentes institucionales (Diputaciones, ayuntamientos, INSS, centros de salud, servicios de las Delegaciones Territoriales de Salud, Igualdad y Políticas Sociales, etc.), la realización de una encuesta de satisfacción de las personas usuarias, la divulgación de materiales de información, la puesta en marcha de canales de comunicación con la ciudadanía (teléfono gratuito 900 55 55 64 con atención telefónica las 24 horas de todos los días de año, para información general y derivación de demandas y citas, y de dos correos electrónicos, uno regional y otro propio de cada CVO), que han incrementado las peticiones de información y de respuestas a las mismas, y que algunas mejoras se han propuesto e implementado como resultado de la encuesta de satisfacción y de algunos informes basados en las quejas y reclamaciones presentadas en los buzones establecidos a tal efecto.

En relación con el objetivo general segundo, se señala que se han realizado cursos de formación en relación con enfermedades que generan diversidad de valoraciones, así como otros cursos para personal del ámbito directivo y facultativo. Se ha creado la Red telemática de profesionales de los CVO, si bien no tiene el uso esperado y ello ha impedido la creación de las Comisiones Técnicas de Valoración, y se ha elaborado una propuesta de RPT para reconvertir puestos vinculados a servicios que no se prestan (orientación laboral), en otros precisos para reforzar las áreas facultativas y administrativas, e introducir una distinta valoración de algunos de ellos que permita incentivar la permanencia del personal en un área tan sensible de atención a la ciudadanía.

En relación con el objetivo general tercero, cabe señalar que se ha mejorado el tiempo de grabación de las solicitudes en el Sistema de Información de Servicios Sociales, aun cuando no se haya cumplido el objetivo inicial de grabación en plazo de 24 horas (modulado en los segundos Acuerdos de Gestión). Se ha logrado el acceso a la Historia Única en Salud mediante el acceso a la plataforma DIRAYA (si bien subsisten aun algunas dificultades puntuales de acceso a ciertos informes específicos). También se ha avanzado en la priorización y clasificación de solicitudes (permite en determinados supuestos la valoración no presencial de la persona solicitante), y se han elaborado los procesos de información, orientación y asesoramiento (PIOA), y de valoración de la discapacidad (PVAL), cuya plena implantación requerirá de acciones adicionales (acciones formativas, recursos telefónicos, etc).

Hay evidencias también de acciones de mejora en la sostenibilidad y uso de los recursos y debe considerarse cumplido el objetivo de implantar un sistema de gestión por objetivos a través de los Acuerdos de Gestión, aún con algunas limitaciones que éstos presentan, a lo que se añade la cuestión de que, al contrario de lo que ocurre en las instituciones sanitarias, no se dispone de un sistema de incentivos vinculado a su cumplimiento. Por otra

parte, quedan identificadas también algunas áreas de mejora en la ejecución del Plan, que podrían ser tenidas en consideración para una nueva edición de un futuro Plan, en lo que se refiere al propio proceso de planificación, la mejora del sistema de indicadores, o acciones formativas, entre otros elementos.

Como consideración final cabe señalar que la valoración global del Plan y de su ejecución es positiva, tanto por la propia tarea acometida -la elaboración de un plan en relación con unos centros que tienen capital importancia en relación con la competencia en materia de servicios sociales dado el efecto multiplicador que la mejora de su funcionamiento tiene en los servicios prestados en la población atendida-, como porque el Plan ha permitido medir la actividad de estos centros y detectar determinadas áreas de mejora para sucesivos planes.

PROGRAMA 5.1

Comprobación del cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal en los centros de la Administración de la Junta de Andalucía

Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Huelva - Hospital del Servicio Andaluz de Salud "Virgen de las Nieves" de Granada - Delegación Territorial de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio en Almería - Fundación Audiovisual de Andalucía - Agencia Andaluza del Conocimiento - Gerencia Provincial de la Agencia Pública Andaluza de Educación en Jaén.

Se trata de una actuación continuada de la Inspección General de Servicios a través de los sucesivos Planes Anuales de Inspección. La actuación tiene como objetivo comprobar que se cumplen las disposiciones legales, y que se han adoptado las medidas de seguridad que garanticen la protección de los datos de carácter personal en los distintos centros y dependencias de la Administración de la Junta de Andalucía, especialmente en los ficheros de nivel de seguridad alto. Queda incluida en la actuación la comprobación del cumplimiento de las normas de comportamiento de los empleados públicos en el uso de los sistemas informáticos y redes de comunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía.

Aunque cada centro inspeccionado presenta sus características específicas y da lugar a una serie de conclusiones y recomendaciones particulares, puede concluirse de modo general que los centros son conscientes de la necesidad del cumplimiento de sus obligaciones en cuanto a la utilización de ficheros con datos de carácter personal, si bien se detecta que la regulación de éstos (creación/modificación/cancelación por disposición oficial e inscripción en el Registro General de Protección de Datos) se ve muy afectada por los cambios de estructuras de las Consejerías, produciéndose bastantes retrasos en la actualización de los datos sobre los responsables de los ficheros. En lo que respecta a ficheros de nivel alto, se constata que no siempre se da la aplicación completa de todas las medidas de seguridad requeridas, consecuencia, sobre todo, del entorno ofimático en que se manejan en ocasiones los datos.

Sigue siendo, por otra parte, un elemento pendiente (aunque cada vez menos) la adecuada concienciación y necesidad de regulación de los ficheros con tratamientos no automatizados, así como la formalización de protocolos que den instrucciones al personal sobre el tratamiento de los mismos. Igualmente, aunque no es significativa la presencia y utilización de ficheros no relacionados con el ámbito laboral, no es habitual la existencia de un procedimiento documentado sobre la realización de controles periódicos para detectar el uso de software o ficheros no autorizados.

Asimismo se ha detectado la necesidad de proceder a la actualización (cuando no a la creación) de Documentos de Seguridad, de la realización de las auditorías periódicas a las que obliga la normativa de protección de datos y del establecimiento de protocolos e instrucciones para el correcto uso de ficheros a través de correo electrónicos o dispositivos de memoria portátil.

En general, es conocida la Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública que regula el

adecuado uso de los equipos y sistemas informáticos (Resolución de 27 de septiembre de 2004, de la Secretaría General para la Administración Pública, que establece el Manual de Comportamiento de los empleados públicos en el uso de los sistemas informáticos y redes de comunicaciones).

Ante la fecha señalada de completa aplicación, el 25 de mayo de 2018, del Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos), ha quedado constatado en las inspecciones realizadas que durante 2017 sólo algunas entidades habían iniciado medidas informativas.

PROGRAMA 5.2 **Análisis de la utilización de herramientas ofimáticas en los puestos de trabajo de Consejerías y Entidades Instrumentales de la Junta de Andalucía**

Consejería de Economía y Conocimiento - Consejería de Salud - Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural - Agencia Andaluza de la Energía - Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía - Instituto Andaluz de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de la Producción Ecológica.

El objetivo de esta actuación inspectora es analizar la situación de los puestos de trabajo que hacen uso de herramientas ofimáticas, para obtener datos sobre el uso de soluciones de fuentes abiertas o soluciones propietarias, así como los criterios aplicados en la implantación de dichas soluciones; se analizarán especialmente las causas que justifican, en su caso, la utilización de soluciones propietarias, así como que la situación de licenciamiento respalda el uso realizado.

Es una novedad dentro de los Planes Generales de Inspección la incorporación de un programa destinado a la verificación de la utilización de herramientas ofimáticas en los puestos de trabajo de la Junta de Andalucía, en el marco del proyecto de racionalización del uso de software ofimático propietario y su sustitución progresiva por software ofimático de fuentes abiertas impulsado por la Dirección General de Política Digital de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

Para cada organismo inspeccionado, se ha realizado un informe en base a sus características específicas con una serie de conclusiones y se formulan recomendaciones particulares, referidas a los distintos aspectos analizados en la actuación inspectora, teniendo como base el cuestionario cumplimentado por el organismo y la comparativa en cada caso con la situación global de todos los organismos del ámbito de esta actuación.

Aunque cada organismo inspeccionado presenta sus características específicas y da lugar a una serie de conclusiones y recomendaciones particulares, puede concluirse de modo general que la mayoría de organismos están realizando planes de implantación de software ofimático de fuentes abiertas, que suponen la adopción generalizada de este software en la práctica totalidad de los puestos, manteniendo el uso de software ofimático propietario sólo para casos de necesidad técnica real en que no sea viable el uso de la alternativa de fuentes abiertas. Más del ochenta por ciento de los puestos de trabajo del ámbito de la actuación utilizan en exclusividad herramientas ofimáticas de fuentes abiertas.

Adicionalmente, se observa gran concienciación en lo que respecta al control de activos software, con herramientas de censado y mantenimiento de evidencias documentales del licenciamiento.

En general, puede concluirse que la organización realiza trabajos alineados con las políticas que se promueven de forma corporativa, aunque sigue detectándose algunas situaciones que confirman la necesidad de medidas de apoyo técnico, normativo y organizativo, así como de divulgación y formación, para garantizar que el proceso de adopción de esta herramientas es completo.

PROGRAMA 6.1

Comprobación de la constitución y funcionamiento de las Unidades y Comisiones de Transparencia de las distintas Consejerías

Todas las Consejerías

El artículo 41.4 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía en relación con el artículo 15 del Decreto 289/2015, de 21 de julio, por el que se regula la organización administrativa en materia de transparencia pública en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales encomiendan a la Inspección General de Servicios velar por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la publicidad activa y el derecho de acceso a la información pública en todo aquello que sea aplicable a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales. El objetivo de esta actuación es verificar el cumplimiento del mandato establecido en el Decreto 289/2015, en lo que se refiere a la efectiva constitución y funcionamiento de las Unidades y Comisiones de Transparencia en las Consejerías de la Junta de Andalucía.

Para el desarrollo de la actuación se elaboró un cuestionario que se remitió a las distintas Consejerías con aspectos relacionados con lo establecido en los capítulos V y VI del Decreto 289/2015 que se referían a los medios materiales y personales así como al efectivo cumplimiento de las funciones previstas para la Unidades y Comisiones de Transparencia. Los datos facilitados se compararon con los publicados por la Secretaria de la Transparencia y por el Consejo de Transparencia y Protección de Datos.

De los datos obtenidos se comprobó que las Unidades de Transparencia, desde la entrada en vigor del Decreto 289/2015, han venido desarrollando con regularidad las funciones que tienen asignadas. Y vienen ejerciendo funciones de coordinación y supervisión sobre los centros directivos en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de transparencia. En sus obligaciones sobre publicidad activa, se viene coordinando, supervisando y difundiendo los contenidos objetos de publicidad activa facilitado por los centros directivos. Y en las funciones de tramitación de solicitudes para su contestación, vienen remitiendo a los órganos directivos responsables dichas solicitudes para contestación y realizado seguimiento de las mismas.

Igualmente se constató que en las Unidades de Transparencia, con carácter general, sus funciones se han asignado a unidades administrativas con nivel orgánico de servicio bajo la dependencia de las Viceconsejerías, sin que ello supusiera un incremento de estructuras ni de personal. Las Unidades tienen entre una y cinco personas para la realización de sus funciones, con una media de entre dos y tres personas en el conjunto de dichas estructuras. En un primer análisis, se ha considerado que el personal adscrito a esas funciones era el adecuado según las características de cada Consejería, si bien, a la vista de algunas alegaciones, se consideró que sería preciso realizar una nueva revisión en el futuro para analizar la efectiva adecuación de los medios personales dedicados a estas funciones.

Sobre la constitución de las Comisiones de Transparencia, a finales de 2016 estaban constituidas todas las

Comisiones en las distintas Consejerías, salvo las de dos Consejerías, cuya constitución lo fue a lo largo del primer cuatrimestre del siguiente año. De las constituidas, con carácter general, se habían celebrado las sesiones de constitución sin llegar a celebrar aún las reuniones semestrales previstas en la normativa. Sobre el desarrollo de funciones, las estructuras constituidas registran una actividad diversa según corresponde a cada una y han propuesto diversas actuaciones, recogidas en el análisis según características específicas para cada caso.

A la vista del análisis general y las conclusiones de esta actuación inspectora, se formulan por último distintas propuestas que, entre otras, se refieren a la oportunidad de que las Unidades de Transparencia se doten de instrucciones o circulares internas de actuación -en colaboración con el órgano competente para ello- para el mejor ejercicio de las funciones de coordinación y supervisión sobre los centros directivos, así como otras relativas a las Comisiones de Transparencia, planes operativos y memorias de evaluación anual.

PROGRAMA 6.2	Análisis del estado de cumplimiento de la obligación de publicar y mantener actualizados los procedimientos administrativos
--------------	---

Consejería de Hacienda y Administración Pública - Consejería de Turismo y Deporte - Consejería de Cultura.

Establece el artículo 14 a) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía que las Administraciones Públicas andaluzas publicarán la información relativa al catálogo actualizado de los procedimientos administrativos de su competencia, con indicación de su objeto, trámites y plazos, así como en su caso los formularios que tengan asociados. Asimismo se indicará aquellos procedimientos que admitan, total o parcialmente, tramitación electrónica. Esta actuación tiene como objetivos verificar la información publicada y su adecuación a lo establecido en la Ley así como establecer recomendaciones y áreas de mejora en relación con la información publicada.

Es una novedad dentro de los Planes Generales de Inspección la incorporación de programas de actuación cuyo objetivo sea la verificación del cumplimiento de lo establecido en la citada Ley de Transparencia Pública de Andalucía por parte de la Administración de la Junta de Andalucía.

Entre las obligaciones que recoge la citada Ley, está la de poner a disposición de la ciudadanía cierta información de forma proactiva; es lo que se conoce como publicidad activa. Entre la información que ha de ofrecerse en esta categoría, está la relativa a información institucional y organizativa, información sobre altos cargos, información sobre planificación y evaluación, información de relevancia jurídica, información sobre contratos y convenios, información económica y presupuestaria, e información acerca de procedimientos, cartas de servicios y participación ciudadana. En este último bloque de información se incluye el catálogo actualizado de los procedimientos administrativos de su competencia, con indicación de su objeto, trámites y plazos, así como en su caso los formularios que tengan asociados, y la indicación de aquellos procedimientos que admitan, total o parcialmente, tramitación electrónica.

Internet es el instrumento fundamental para facilitar tanto el ejercicio por parte de la Administración de esta obligación de publicidad activa como el acceso a la información por parte de la ciudadanía, posibilitando que éste se realice de forma universal y gratuita. En ese sentido, la Ley de Transparencia Pública de Andalucía establece

que la información objeto de publicidad activa esté disponible en las sedes electrónicas, portales o páginas web de las entidades incluidas en el ámbito de aplicación de la misma.

En esta actuación inspectora, la obtención de información se ha realizado, por una parte, mediante el envío de un cuestionario a cumplimentar por la Consejería, elaborado en base a la normativa que afecta al programa, y por otra, mediante el contraste de esta información por la inspección actuante a través de la consulta de las páginas web.

Para cada centro inspeccionado, y que presenta sus características específicas con una serie de conclusiones y se formulan recomendaciones particulares en cada caso, se refieren los distintos aspectos analizados en la actuación inspectora, teniendo como base el cuestionario cumplimentado desde la Consejería y los datos obtenidos de las fuentes de acceso público a través de Internet: Portal de Atención a la Ciudadanía, Portal de la Junta de Andalucía y página web correspondiente a cada organismo gestor analizado.

Con carácter general, puede concluirse que el cumplimiento de la obligación de publicar información de los procedimientos administrativos se da en el portal de la Junta de Andalucía, a través de la integración del mismo con el Registro de Procedimientos Administrativos o bien mediante la consulta de la web de Atención a la Ciudadanía, que muestra también la información del citado Registro.

Todas las Consejerías participan mediante la actualización de la información de sus procedimientos, a través de usuarios de todos los centros directivos. La información, al utilizarse una herramienta única, es homogénea en cuanto a formato y contenido mínimo, pero se siguen detectando áreas mejoras en lo que respecta a la homogeneización de la calidad de la información. Especialmente significativa es la necesidad de mejorar las referencias a la tramitación electrónica de los procedimientos, para favorecer este canal como medio de presentación.

ABREVIATURAS EMPLEADAS EN EL TEXTO

BOJA	Boletín Oficial de la Junta de Andalucía
CE	Comunidad Europea
CEHAP	Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública
CHAP	Consejería de Hacienda y Administración Pública
EFQM	European Foundation for Quality Management (Fundación Europea para la Calidad de la Gestión)
IGS	Inspección General de Servicios
IT	Incapacidad Temporal
LOPD	Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
LRJPAC	Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
LSR	Libro de Sugerencias y Reclamaciones
RIGS	Reglamento de la Inspección General de Servicios
RPT	Relación de Puestos de Trabajo
SIRhUS	Sistema de Información de Recursos Humanos de la Junta de Andalucía
SSCC	Servicios Centrales
UMVI	Unidad Médica de Valoración de Incapacidades

INFORME 2017

Inspección General de Servicios

Secretaría General para la Administración Pública
Consejería de Economía, Hacienda y Administración
Pública de la Junta de Andalucía