

**INFORME 2019**  
**DE LA**  
**INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS**  
**DE LA**  
**JUNTA DE ANDALUCÍA**

Inspección General de Servicios  
Secretaría General para la Administración Pública





# INFORME 2019

---

## DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

INFORME 2019

***Inspección General de Servicios***

Secretaría General para la Administración Pública  
Consejería de la Presidencia, Administración Pública e  
Interior de la Junta de Andalucía

# ÍNDICE

1. LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.....	4
1.1 Estructura orgánica y funciones.....	4
1.2 Nuevo Decreto de la Inspección General de Servicios.....	5
2. LA FUNCIÓN INSPECTORA. EL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2018-2019.....	7
3. GESTIÓN DEL LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	14
3.1 Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del año 2019.....	14
3.2 Evolución del número de sugerencias y reclamaciones.....	18
4. INCOMPATIBILIDADES.....	20
4.1 Incompatibilidades 2019.....	20
4.2 Evolución del número de expedientes de compatibilidad.....	22
5. SEGUIMIENTO DEL ABSENTISMO DEL PERSONAL INCLUIDO EN SIRhUS.....	23
5.1 Seguimiento y evolución del absentismo en la Administración General en 2019.....	23
5.2 Seguimiento de la incapacidad temporal año 2019.....	27
6. DENUNCIAS.....	30
6.1 Denuncias 2019.....	30
6.2 Evolución del número de denuncias.....	31
7. EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS.....	32
7.1 Expedientes disciplinarios 2019.....	32
7.2 Evolución del número de expedientes disciplinarios.....	33
8. TRANSPARENCIA PÚBLICA.....	34
8.1 Información actualizada con carácter trimestral.....	34
8.2 Información actualizada con carácter permanente.....	35
9. OTRAS ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS.....	37
9.1 Registro de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones de Altos Cargos.....	37
ANEXO: RESUMEN DE EJECUCIÓN DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2018-2019 -DESARROLLO 2019-....	38
ABREVIATURAS EMPLEADAS EN EL TEXTO.....	77

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

El artículo 2 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, dispone que la Inspección General de Servicios (en adelante, IGS) es el órgano que ejerce las funciones superiores de inspección en la Administración de la Junta de Andalucía, en sus agencias y en las sociedades mercantiles del sector público andaluz, así como en los consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, en las fundaciones del sector público andaluz y en las demás entidades indicadas en el artículo 1 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado por el Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo. Así mismo ejerce funciones de análisis, evaluación, y de asesoramiento y colaboración en las materias de su competencia, en orden a lograr la mejora continua en la prestación de los servicios públicos conforme a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia administrativas.

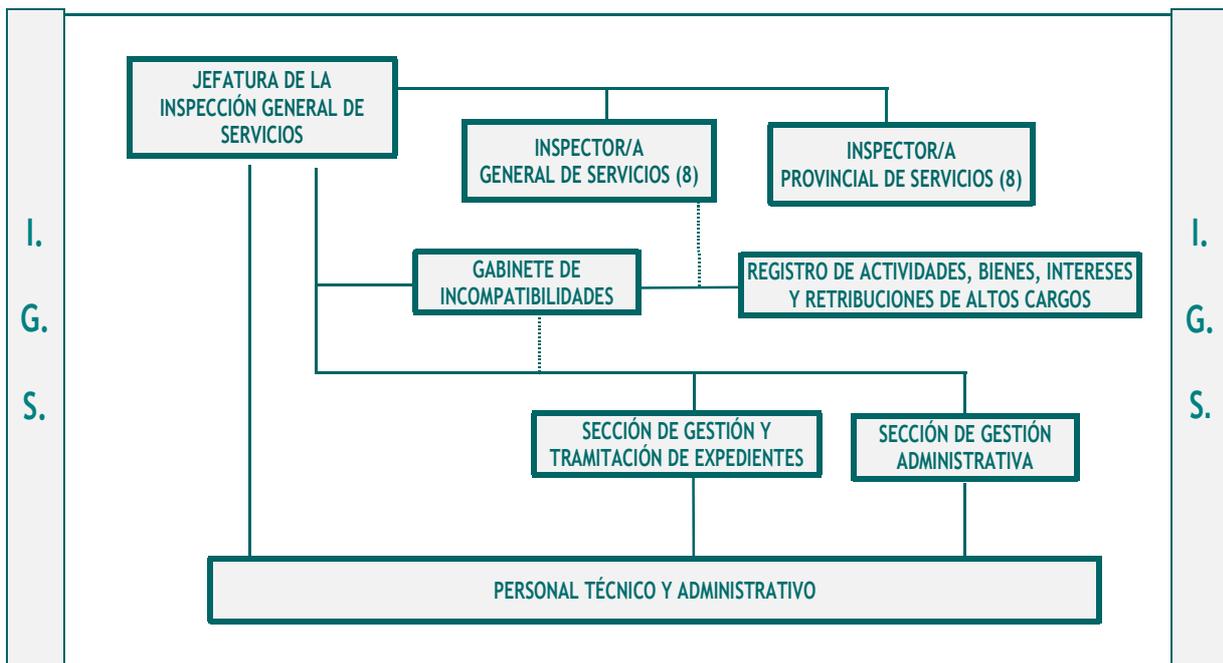
Además, tiene competencia en otras materias que, con carácter específico, le atribuyen diferentes normas a las que se hará referencia a lo largo del presente Informe Anual.

## 1.1 Estructura orgánica y funciones

El artículo 5.2 del Decreto 99/2019, de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, establece que la IGS depende orgánica y funcionalmente de la Secretaría General para la Administración Pública.

Para el ejercicio de sus funciones, la IGS está organizada con arreglo a la siguiente estructura:

### ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS



En el ámbito subjetivo, y conforme al citado artículo 2 del Decreto 601/2019, 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 Decreto, y con respecto a las competencias señaladas en el artículo 13, relativas a las siguientes materias: Atención a la ciudadanía; Ética pública e integridad; Eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos; Transparencia y participación; Protección de datos y administración electrónica; y Evaluación e innovación.

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 2019, incluido además un resumen de las actuaciones inspectoras realizadas en el marco del PGI 2018-2019 que han tenido su desarrollo en el segundo periodo temporal de dicho Plan.

## 1.2 Nuevo Decreto de la Inspección General de Servicios

Es destacable mencionar que, en diciembre de 2019, fue aprobado el Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía. Este nuevo decreto de 2019, renueva y actualiza la función y competencias de la Inspección General de Servicios respecto a su anterior decreto, cuya aprobación tuvo lugar en el año 2002.

La Inspección General de Servicios, conforme refiere la exposición de motivos del nuevo decreto, tiene como misión organizativa llevar a cabo la inspección, análisis, evaluación y asesoría para la mejora continua de la calidad de los servicios públicos prestados por la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales incluidas en el ámbito de aplicación. Desde esta premisa básica, los principios organizativos de su desempeño, como órgano administrativo, están conducidos por la práctica de valores como la consideración de la ciudadanía como razón de ser de la Administración Pública, la creación de confianza y valor público en la actuación administrativa, la integridad y el respeto, el aprendizaje continuo de la experiencia y la organización, la cooperación y la imparcialidad de su actuación fundamentada en consideraciones objetivas orientadas a satisfacer el interés común.

En el nuevo decreto, la estructura de las competencias y funciones de la IGS cambia en su definición y arquitectura. En el anterior decreto, el enfoque de éstas se realizaba en base a los componentes morfológicos o estructuras de la Administración (personal, procedimientos, organización administrativa, informática, telemática, etc.). En el nuevo decreto aprobado, el enfoque se efectúa en base a finalidades o principios organizativos de la calidad y legalidad de la Administración (eficacia, eficiencia, integridad o ética pública, transparencia, participación, administración electrónica, protección de datos, evaluación, etc.), enumerándose en cada una de de esas materias cuáles son las funciones competenciales que corresponden a la Inspección General de Servicios. Asimismo, en el nuevo decreto se ven incrementadas las competencias y funciones en su número, con nuevas competencias y funciones, en relación con el decreto anterior.

En tal sentido, con el nuevo Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, la Inspección General de Servicios ejerce sus funciones en las siguientes materias:

1. Atención a la ciudadanía
2. Ética pública e integridad
3. Eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos
4. Transparencia y participación
5. Evaluación e innovación

Además de ello, tiene entre sus funciones tramitar las denuncias presentadas por la ciudadanía; tramitar los expedientes de compatibilidad del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales; y gestionar y custodiar el Registro de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones de Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía y Otros Cargos Públicos.

Por otra parte, se crea en el nuevo decreto, por vez primera, la Comisión de Coordinación de la Inspección de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, presidida por la Secretaria General para la Administración Pública. Con carácter de órgano colegiado, está integrado el mencionado órgano por la Inspección General de Servicios, la inspección del ámbito educativo, la inspección del ámbito sanitario y la inspección del ámbito de servicios sociales. Con objetivos y dinámica propia de funcionamiento, se constituye como instrumento permanente de coordinación entre esas inspecciones de servicios públicos de la Junta de Andalucía.

Del mismo modo, el decreto crea la figura de personal colaborador o inspector colaborador que podrá ser designada con competencias de inspección que podrán ejercer funciones de asesoramiento técnico a la IGS, por razón de la materia. Así como distingue la función inspectora ordinaria en gran parte vinculada al Plan General de Inspección, y la función extraordinaria, de otras funciones inspectoras (como las referidas en materia de incompatibilidad, registro de altos cargos, o denuncias). Enumera, por seguridad jurídica y de forma tasada, aquellas cuestiones en las que la IGS no tramitará la denuncia, correspondiendo su tramitación en el resto de denuncias que se reciban.

Igualmente, entre las principales novedades más destacables del nuevo decreto, cabe citar que se incluye de manera expresa el seguimiento de las actuaciones inspectoras de la IGS mediante un plan de acción específico para ello.

Por último hay que reseñar que, a efectos del presente Informe 2019, la información contenida en el mismo queda recogida según lo establecido en la normativa vigente en el momento que las actividades y actuaciones reflejadas fueron desarrolladas.

## 2. LA FUNCIÓN INSPECTORA. EL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2018-2019

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21 del Decreto 601/2019 por el que regula la organización y funcionamiento 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.

El Plan General de Inspección, cuyo horizonte temporal en esta ocasión se extiende al periodo 2018-2019, fue aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 5 de junio de 2018 y publicado en el BOJA de 12 de junio. En el Informe 2018 de la Inspección General de Servicios, ya se rindió cuenta de la ejecución de la anualidad 2018 del desarrollo del Plan. En el presente Informe 2019, se completa y recogen las actuaciones desarrolladas en el PGI en lo referido a su segunda fase, correspondiente a 2019.

El Plan se estructura en torno a las, entonces, seis grandes líneas de actuación correspondientes a las cinco áreas de competencias generales que tenía atribuidas la IGS de la Junta de Andalucía según el anterior decreto 314/2002 de 30 de diciembre RIGS a las que se sumó, en 2016, una nueva, la de Transparencia. Esta nueva área de actuación se añadió 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 para el Plan General 2018-2019, están a su vez desarrolladas en un total de 27 programas. En un número relevante, 19, son novedades respecto a planes anteriores; y en los ocho programas de inspección restantes son actuaciones inspectoras que continúan respecto a planes anteriores.

En el área de atención a la ciudadanía, se analizan por vez primera los sistemas relacionados con administración electrónica y las reclamaciones; los motivos que presentan la ciudadanía como oportunidades de mejora y los planes de mejora puestos en marcha a raíz de ello; los ámbitos previstos de atención a la ciudadanía relacionados con el cambio que supone la aplicación de la nueva ley de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, así como la señalización de los edificios y sedes de la Junta de Andalucía, como elemento facilitador de orientación de la ciudadanía en el acceso a los servicios públicos de la Junta de Andalucía. Junto a otros programas de actuación en esta materia.

En el área de personal, son novedades el análisis de los cauces de participación no institucional de los empleados y empleadas públicos en la mejora de los servicios públicos; el análisis del cumplimiento del régimen horario y medidas encaminadas a favorecer la conciliación de la vida personal y laboral en los centros de la Administración andaluza; o el control del absentismo por accidentes laborales y/o enfermedades profesionales así como en otras circunstancias. Entre otras actuaciones que continúan con años anteriores.

En lo que se refiere al área de procedimiento administrativo, destacan como novedades el análisis del establecimiento de la declaración responsable, de los trámites y procedimientos administrativos para la creación de empresas en lo referido a la simplificación y agilización de tales procesos orientada al fomento de la iniciativa económica, orientado a ello; así como el análisis de la responsabilidad patrimonial, en distintos ámbitos de la Administración de la Junta de Andalucía.

En el área de organización administrativa se incluyen como novedades el análisis de las estructuras de evaluación de políticas públicas en las Consejerías y entidades instrumentales, así como de los sistemas de evaluación de los planes estratégicos aprobados; el análisis de las estructuras e impacto de la innovación en el sector público andaluz; la evaluación del Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF) como instrumento de planificación de las entidades instrumentales de la Junta de Andalucía; el análisis de la existencia y funcionamiento de estructuras de ética pública y profesional aplicada en la Administración de la Junta de Andalucía y sus agencias administrativas; y el análisis del gasto energético en la Junta de Andalucía.

Destacan como novedades en el área de informática y telemática, el análisis de la utilización de herramientas colaborativas entre las personas empleadas públicas de la Administración de la Junta de Andalucía. Como también son novedades el análisis del ejercicio de derechos de la ciudadanía a la administración electrónica en lo referido en este caso a determinados procedimientos y su grado de cumplimiento; o la comprobación de la constitución y funcionamiento de las estructuras de seguridad exigidas por la normativa de seguridad en las tecnologías de la información y comunicaciones en la Junta de Andalucía. Seguridad, tanto en las estructuras como en el cumplimiento en materia de protección de datos.

Por último, en el área de transparencia, destaca como novedad en el cumplimiento de la Ley de Transparencia, la comprobación de la publicación de la información institucional (artículo 10.1, Ley de Transparencia), por parte de cinco entidades instrumentales de la Junta de Andalucía.

A continuación se relacionan los programas de actuación del PGI 2018-2019 incluidos en cada línea de actuación, con indicación del número de actuaciones inspectoras contempladas en cada uno de ellas:

<b>1. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>		
<b>1.1</b>	Análisis de las sugerencias y reclamaciones presentadas por parte de la ciudadanía en relación con los sistemas telemáticos implantados en la Junta de Andalucía	4
<b>1.2</b>	Análisis de los planes de mejora adoptados por la Administración de la Junta de Andalucía en atención a las sugerencias y reclamaciones formuladas por la ciudadanía	2
<b>1.3</b>	Evaluación de la atención a la ciudadanía en las oficinas y servicios de atención a la ciudadanía de las Delegaciones Territoriales	24
<b>1.4</b>	Seguimiento y comprobación de la señalización en sedes, edificios y centros de trabajo de organismos de la Junta de Andalucía.	56
<b>Actuaciones inspectoras en Línea 1 .....</b>		<b>86</b>
<b>2. PERSONAL</b>		
<b>2.1</b>	Cauces de participación no institucional de los empleados y empleadas públicos en la mejora de los servicios públicos	75
<b>2.2</b>	Régimen horario y medidas para la conciliación de la vida personal y laboral en los centros de la Administración andaluza	27

<b>2.3</b>	Análisis de la existencia y eficacia de planes y manuales de acogida para empleados y empleadas públicos	26
<b>2.4</b>	Verificar el control de absentismo por accidentes laborales o enfermedades profesionales	9
<b>2.5</b>	Comprobación del cumplimiento de la normativa sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía en lo referido a determinadas circunstancias	1
<b>2.6</b>	Análisis comparativo del absentismo	26
<b>2.7</b>	Comprobación del cumplimiento de la normativa sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía en determinados colectivos	1
<b>Actuaciones inspectoras en Línea 2 .....</b>		<b>165</b>
<b>3. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>		
<b>3.1</b>	El establecimiento de la declaración responsable	18
<b>3.2</b>	Trámites y procedimientos administrativos para la creación de empresas, en lo referido a la simplificación y agilización de tales procesos orientada al fomento de la iniciativa económica	5
<b>3.3</b>	La responsabilidad patrimonial	3
<b>Actuaciones inspectoras en Línea 3 .....</b>		<b>26</b>
<b>4. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>		
<b>4.1</b>	Estructuras de evaluación de políticas públicas en las Consejerías y Entidades Instrumentales. Análisis de los sistemas de evaluación de los planes estratégicos aprobados	21
<b>4.2</b>	Estructuras e impacto de la innovación en el sector público andaluz	6
<b>4.3</b>	Evaluación del Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF) como instrumento de planificación de las entidades instrumentales de la Junta de Andalucía	3
<b>4.4</b>	Análisis de la existencia y funcionamiento de estructuras de ética pública y profesional aplicada en la Administración de la Junta de Andalucía y sus agencias administrativas	21
<b>4.5</b>	Análisis de la estructura organizativa en relación con las competencias asignadas a los servicios centrales de las Consejerías de la Junta de Andalucía	3
<b>4.6</b>	Análisis del gasto energético en la Junta de Andalucía	2
<b>Actuaciones inspectoras en Línea 4.....</b>		<b>56</b>
<b>5. INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA</b>		

<b>5.1</b>	Análisis de las medidas que se están llevando a cabo en la Administración de la Junta de Andalucía para el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos	11
<b>5.2</b>	Análisis de la utilización de herramientas colaborativas entre las personas empleadas públicas de la Administración de la Junta de Andalucía	4
<b>5.3</b>	Análisis del ejercicio de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía a través de medios electrónicos para determinados procedimientos	11
<b>5.4</b>	Comprobación de la constitución y funcionamiento de las estructuras de seguridad exigidas por la normativa de seguridad en las tecnologías de la información y comunicaciones en la Junta de Andalucía	10
<b>5.5</b>	Análisis de la utilización de herramientas ofimáticas en los puestos de trabajo de Consejerías y Entidades Instrumentales de la Junta de Andalucía	5
<b>Actuaciones inspectoras en Línea 5 .....</b>		<b>41</b>
<b>6. TRANSPARENCIA</b>		
<b>6.1</b>	Comprobación de la publicación de la información institucional y organizativa por parte de las entidades de la Administración de la Junta de Andalucía sujetas a la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía	5
<b>6.2</b>	Comprobación del ejercicio de las funciones atribuidas a las Comisiones de Transparencia de las Consejerías en el artículo 13 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 sujetas a la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía	6
<b>Actuaciones inspectoras en Línea 6 .....</b>		<b>11</b>
<b>TOTALES</b>		
<b>PROGRAMAS</b>	<b>ACTUACIONES INSPECTORAS</b>	
<b>27</b>	<b>385</b>	

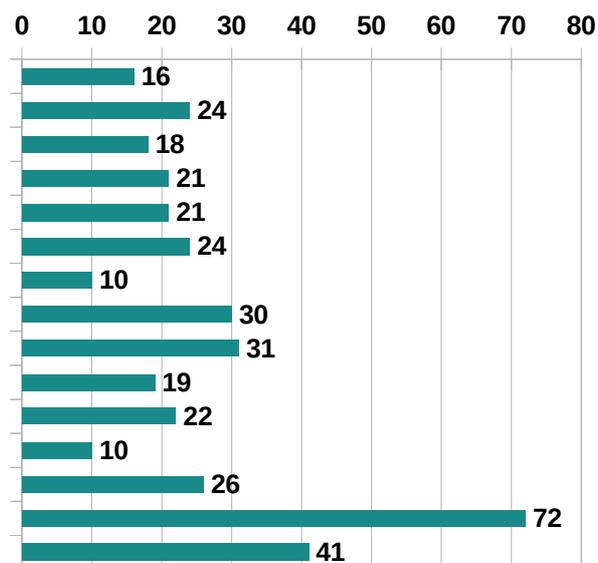
En lo que se refiere a información de tipo agregado, las actuaciones incluidas en el PGI 2018-2019 realizadas por Consejerías y provincias, son las que se reflejan en la tabla siguiente. Hay que advertir que la denominación de las Consejerías viene referida a la expresada en el Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 5 de junio de 2018, por el que se aprueba el Plan General de Inspección 2018-2019, BOJA núm. 112, de 12 de junio de 2018, correspondiente a la X Legislatura.

## DISTRIBUCIÓN ACTUACIONES PGI 2018-2019 POR CONSEJERÍAS Y PROVINCIAS

	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	S/D	TOTAL
PRESIDENCIA, ADMON. LOCAL Y MEM. DEMOC	1	1	1	1	1	1	1	1	8		16
ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMON. PÚBLICA	1	1	1	1	1	1	1	1	10		18
CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD	1	1	1	1	1	1	1	1	16		24
EDUCACIÓN	1	1	1	1	1	1	1	1	13		21
SALUD	1	1	1	1	1	1	1	1	13		21
IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES	1	1	1	1	1	1	1	1	16		24
JUSTICIA E INTERIOR									10		10
EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO	2	2	2	2	2	2	2	2	14		30
FOMENTO Y VIVIENDA	2	2	2	2	2	2	2	2	15		31
TURISMO Y DEPORTE	1	1	1	1	1	1	1	1	11		19
CULTURA	1	1	1	1	1	1	1	1	14		22
AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL									10		10
MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN TERRITORIO	2	2	2	2	2	2	2	2	10		26
DE ÁMBITO TRANSVERSAL	9	9	9	9	9	9	9	9			72
S/D										41	41
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>160</b>	<b>41</b>	<b>385</b>							
	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	S/D	TOTAL

## DISTRIBUCIÓN ACTUACIONES PGI 2018-2019 POR CONSEJERÍAS

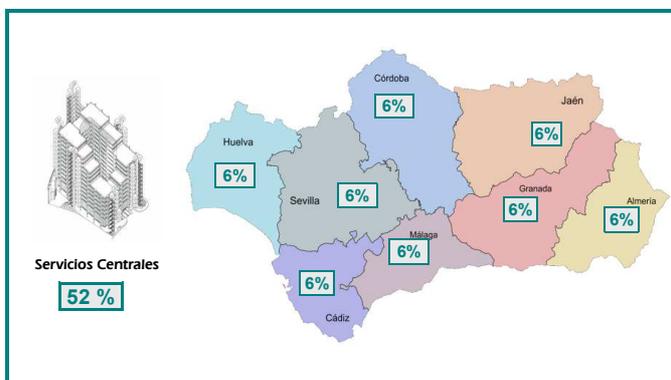
	TOTAL
PRESIDENCIA, ADMON. LOCAL Y MEM. DEMOC	16
ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMON. PÚBLICA	18
CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD	24
EDUCACIÓN	21
SALUD	21
IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES	24
JUSTICIA E INTERIOR	10
EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO	30
FOMENTO Y VIVIENDA	31
TURISMO Y DEPORTE	19
CULTURA	22
AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL	10
MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN TERRITORIO	26
TRANSVERSAL DDTT	72
Otras	41
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>



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

#### DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS ACTUACIONES PGI 2018-2019

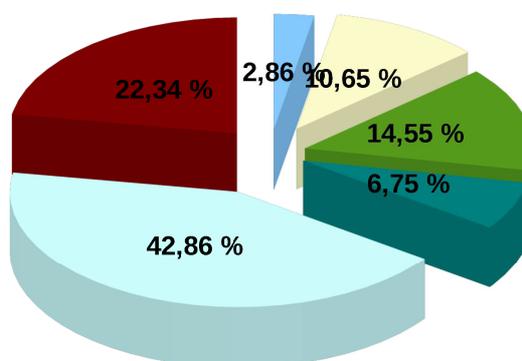
	TOTAL	%
ALMERÍA	23	6%
CÁDIZ	23	6%
CÓRDOBA	23	6%
GRANADA	23	6%
HUELVA	23	6%
JÁEN	23	6%
MÁLAGA	23	6%
SEVILLA	23	6%
SSCC	201	52%
<b>TOTALES</b>	<b>385</b>	



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 2018-2019 POR MATERIAS COMPETENCIA DE LA IGS

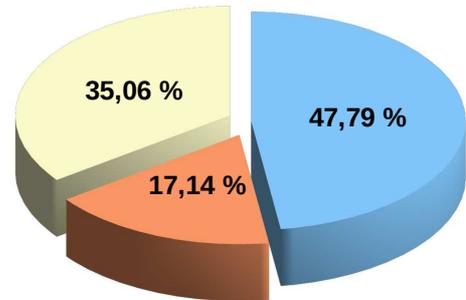
ATENCIÓN CIUDADANÍA	86	
PERSONAL	165	
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	26	
ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	56	
INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA	41	
TRANSPARENCIA	11	



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

## DISTRIBUCIÓN ACTUACIONES PGI 2018-2019 SEGÚN TIPOLOGÍA DE CENTROS

	TOTAL	%
ADMINISTRACIÓN GENERAL	135	35,06
ADMINISTRACIÓN INSTRUMENTAL	66	17,14
DELEGACIONES TERRITORIALES	184	47,79
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	



El resumen de las principales actuaciones inspectoras realizadas en el marco del PGI 2018-2019, que ha tenido su desarrollo temporal en su segunda fase (2019) 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 2019

El número de sugerencias y reclamaciones presentadas durante 2019 es el que se refleja en la siguiente tabla, en la que se observa, como en años anteriores, la apreciable diferencia entre el número de sugerencias y reclamaciones presentadas en el ámbito sanitario y las presentadas en el resto de la Administración de la Junta de Andalucía, representando en 2019 las primeras el 94,1% del total de las presentadas, y las segundas el 5,9% restante.

#### NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (DE CARÁCTER SANITARIO O NO SANITARIO) PRESENTADAS DURANTE 2019 POR PROVINCIA Y RATIO POR POBLACIÓN

PROVINCIA	SANITARIAS (1)		NO SANITARIAS (2)		TOTAL		POBLACIÓN	RATIO*
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
ALMERIA	6.143	7,84%	319	6,46%	<b>6.462</b>	<b>7,76%</b>	716.820	90,15
CÁDIZ	18.849	24,07%	509	10,31%	<b>19.358</b>	<b>23,25%</b>	1.240.155	156,09
CÓRDOBA	3.709	4,74%	590	11,95%	<b>4.299</b>	<b>5,16%</b>	782.979	54,91
GRANADA	10.994	14,04%	1.022	20,69%	<b>12.016</b>	<b>14,43%</b>	914.678	131,37
HUELVA	6.584	8,41%	234	4,74%	<b>6.818</b>	<b>8,19%</b>	521.870	130,65
JAÉN	3.176	4,06%	175	3,54%	<b>3.351</b>	<b>4,03%</b>	633.564	52,89
MÁLAGA	12.599	16,09%	750	15,19%	<b>13.349</b>	<b>16,04%</b>	1.661.785	80,33
SEVILLA	15.911	20,32%	343	6,94%	<b>16.254</b>	<b>19,53%</b>	1.942.389	83,68
SS.CC.	340	0,43%	997	20,19%	<b>1.337</b>	<b>1,61%</b>	N.A.	N.A.
<b>TOTALES</b>	<b>78.305</b>	<b>100,00</b>	<b>4.939</b>	<b>100,00</b>	<b>83.244</b>	<b>100,00 %</b>	<b>8.414.240</b>	<b>98,93</b>

\* 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 año anterior, Cádiz (19.358), Sevilla (16.254) y Málaga (13.349) registran en 2019, en términos absolutos, el mayor número de sugerencias y reclamaciones presentadas, con el 23,25%, 19,53% y 16,04% del total de las registradas respectivamente. En términos poblacionales, las provincias con mayor número de sugerencias y reclamaciones presentadas son Cádiz, Granada y Huelva, con 156,09; 131,37; y 130,65 sugerencias y reclamaciones presentadas por 10.000 habitantes, respectivamente. Las provincias, por el contrario,

con menor número de reclamaciones y sugerencias registradas por habitante son Jaén y Córdoba, con 52,89 y 54,91 reclamaciones y sugerencias, respectivamente, por 10.000 habitantes.

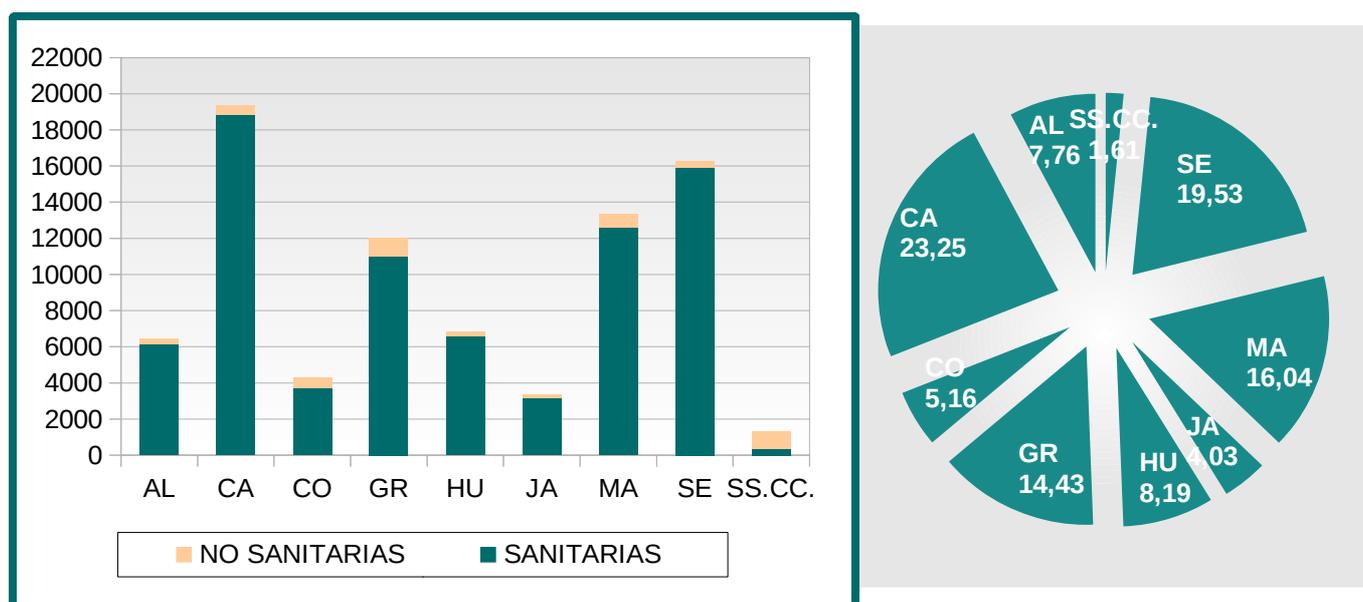
En lo referido a sugerencias y reclamaciones en materia sanitaria, Cádiz y Sevilla son las provincias, en términos absolutos, que registran un mayor número de sugerencias y reclamaciones, con el 24,07% y el 20,32% del total de las presentadas en Andalucía, respectivamente.

En lo que se refiere a las sugerencias y reclamaciones en materia no sanitaria -el resto de la Administración de la Junta de Andalucía-, los ámbitos que registran un mayor número en términos absolutos, son Granada y los Servicios Centrales, con el 20,69% y el 20,19% del total de las presentadas respectivamente.

Respecto a su evolución, el número de sugerencias y reclamaciones totales ha experimentado un incremento interanual del 22,69%, con 15.396 sugerencias y reclamaciones más registradas en 2019. Por último, como quedó dicho, respecto al total de sugerencias y reclamaciones presentadas en 2019, las referidas a materia sanitaria (78.305) representaron el 94,1% del total de sugerencias y reclamaciones presentadas; mientras que las reclamaciones no sanitarias (4.939) fueron el 5,9% del total.

## NÚMERO TOTAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, 2019

### GRÁFICAS POR PROVINCIAS Y ÁMBITO



Tal como se muestra en la siguiente tabla, durante el año 2019, el mayor número de reclamaciones no sanitarias se han formulado en el área de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, con un 21,36% de las presentadas (25,92% en 2018), seguida del área de Educación y Deporte con un 18,99% (17,34% en 2018) y por último, del área de Salud y Familias con un 18,12% del total de las presentadas (12,23% en 2018).

Así, y en relación al ámbito no sanitario, las áreas sectoriales de Igualdad Políticas Sociales y Conciliación, y Educación y Deportes siguen manteniéndose entre las tres áreas que registran mayor número de sugerencias y reclamaciones presentadas. En 2019, el área de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación ocupa el primer lugar (primero en 2018), Educación y Deporte ocupa el segundo lugar (segundo en 2018), y pasa a ocupar el tercer lugar Salud y Familias (quinto en 2018).

#### SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES NO SANITARIAS PRESENTADAS DURANTE 2019 POR PROVINCIA Y POR CONSEJERÍA

CONSEJERIA/PROVINCIA	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	TOTAL	%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL	8	4	5	10	19	2	69	16	25	158	3,20
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR	5	52	4	18	5	9	21	13	67	194	3,93
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO	30	84	26	49	23	20	61	28	30	351	7,11
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA	7	7	6	10	3	6	11	6	27	83	1,68
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	60	109	112	125	74	41	138	94	185	938	18,99
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE	9	15	32	39	10	8	24	18	115	270	5,47
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD	2	3	5	4	1	3	3	3	16	40	0,81
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS	44	58	13	117	42	25	161	90	345	895	18,12
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN	82	151	321	143	28	30	210	60	30	1.055	21,36
CONSEJERÍA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	8	16	25	36	15	10	16	14	75	215	4,35
CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO	64	10	41	471	14	21	36	1	81	739	14,96
DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ									1	1	0,02
<b>TOTAL</b>	<b>319</b>	<b>509</b>	<b>590</b>	<b>1.022</b>	<b>234</b>	<b>175</b>	<b>750</b>	<b>343</b>	<b>997</b>	<b>4.939</b>	<b>100</b>

Atendiendo a los motivos generales que han ocasionado la presentación de sugerencias y reclamaciones en el ámbito no sanitario, durante 2019, la siguiente tabla muestra los resultados incluyendo además la Consejería o Entidad a la que han sido dirigidas.

Son los motivos relativos a la organización de los servicios los que registran la mitad de las presentadas, en concreto el 53,59% del total, seguida por el conjunto de motivos relacionados con la atención proporcionada con un 18,08% del total. En suma, estos dos grupos de motivos agrupan el 71,67% de las presentadas durante 2019.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES NO SANITARIAS PRESENTADAS DURANTE 2019 SEGÚN MOTIVO Y CONSEJERÍA/ENTIDAD

CONSEJERÍA-ENTIDAD / MOTIVO	Atención Proporcionada	Organización	Accesibilidad y tramitación presencial, telefónica, electrónica y telemática	Confortabilidad	No informado	TOTAL
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL	25	58	23	13	39	158
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR	36	64	28		66	194
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO	102	182	28	9	30	351
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA	11	33	8		31	83
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	132	642	28	22	114	938
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE	30	123	72	6	39	270
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD	3	20	7		10	40
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS	65	269	162	3	396	895
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN	115	845	11	13	71	1.055
CONSEJERÍA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	36	120	5	27	27	215
CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO	338	291	23	79	8	739
DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ					1	1
<b>TOTAL</b>	<b>893</b>	<b>2.647</b>	<b>395</b>	<b>172</b>	<b>832</b>	<b>4.939</b>

Fuente: SSR-IGS

Por último y atendiendo al grado de respuesta de las sugerencias y reclamaciones no sanitarias presentadas, durante 2019 se respondieron el 72,97% de las mismas (75,15% en 2018), quedando pendientes de contestar un 17,94% (17,63% en 2018) y se tramitaron como baja el 9,09%.

Por Consejerías, los departamentos que registran en 2019 unas tasas de respuesta más elevadas a sugerencias y reclamaciones registradas, son: Cultura y Patrimonio Histórico que registra un 97,83% de tasa de respuesta; Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación que registra una tasa de respuesta del 86,82%; y Empleo, Formación y Trabajo Autónomo que registran una tasa de respuesta del 82,34%.

GRADO DE RESPUESTA Y TIEMPO DE RESPUESTA DADO A LAS RECLAMACIONES NO SANITARIAS PRESENTADAS EN 2019

CONSEJERÍAS	GRADO RESPUESTA RECLAMACIONES					TIEMPO RESPUESTA RECLAMACIONES			
	Respondidas	%	No Respondidas	Bajas	TOTAL	Hasta 15 días	Entre 16 y 30 días	entre 31 y 60 días	más de 60 días
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL	99	62,66	40	19	158	25	26	28	20
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR	104	53,61	42	48	194	20	28	14	42
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO	289	82,34	48	14	351	8	32	75	174
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA	38	45,78	19	26	83	3	10	17	8
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	705	75,16	174	59	938	26	76	261	342
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE	126	46,67	125	19	270	1	14	51	60
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD	22	55,00	11	7	40	1	2	5	14
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS	419	46,82	270	206	895	8	58	182	171
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN	916	86,82	121	18	1055	11	157	278	470
CONSEJERÍA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	163	75,81	29	23	215	8	34	66	55
CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO	723	97,83	7	9	739	66	121	85	451
DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ	0	0,00	0	1	1				
<b>TOTAL</b>	<b>3.604</b>	<b>72,97</b>	<b>886</b>	<b>449</b>	<b>4.939</b>	<b>177</b>	<b>558</b>	<b>1.062</b>	<b>1.807</b>

Fuente: SSR-IGS

Considerando el tiempo de respuesta a las sugerencias y reclamaciones presentadas en 2019, en el ámbito no sanitario, el 4,91% fueron respondidas antes de 15 días; el 15,48% entre 16 y 30 días; el 29,47 % entre 31 y 60 días; y el 50,14% restante en un plazo superior a 60 días.

### 3.2 Evolución del número de sugerencias y reclamaciones

En lo que se refiere a la forma de presentación, telemática o presencial, de las sugerencias y reclamaciones presentadas en el año 2019, en la tabla siguiente se pueden ver los datos según provincias.

Así, durante 2019, se han presentado por vía telemática el 5% de las sugerencias y reclamaciones del total, (el 4,3% en 2018) lo que supone un 0,7% de incremento en puntos porcentuales respecto al dato de 2018. Es Servicios Centrales (Córdoba, en 2018) quien muestra en 2019 un porcentaje más elevado de presentación telemática de sugerencias y reclamaciones.

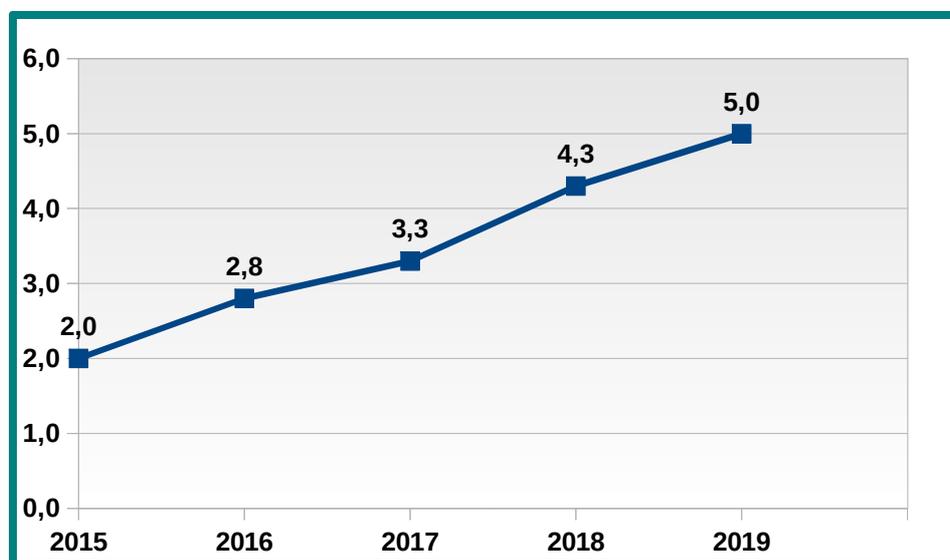
#### NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR VÍA TELEMÁTICA

	PRESENTACIÓN TELEMÁTICA	TOTAL PRESENTADAS	% / TOTAL
ALMERÍA	276	6.462	4,3
CÁDIZ	586	19.358	3,0
CÓRDOBA	284	4.299	6,6
GRANADA	560	12.016	4,7
HUELVA	225	6.818	3,3
JAÉN	236	3.351	7,0
MÁLAGA	579	13.349	4,3
SEVILLA	839	16.254	5,2
SS.CC.	614	1.337	45,9
<b>TOTAL</b>	<b>4.199</b>	<b>83.244</b>	<b>5,0</b>

Fuente: SSR-IGS

En el año 2018 el dato registrado de la proporción de reclamaciones presentadas de manera telemática fue del 4,3% respecto al total, y en el año 2019 se incrementó al 5% respecto al total de reclamaciones presentadas. Respecto a su evolución, la proporción de reclamaciones presentadas telemáticamente se han ido incrementado año tras año, en la gráfica siguiente se puede ver la evolución de la proporción de solicitudes presentadas telemáticamente desde el año 2015, respecto al total de sugerencias y reclamaciones presentadas.

## EVOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS DE FORMA TELEMÁTICA 2015 - 2019



Por último, la siguiente tabla muestra la evolución del número de sugerencias y reclamaciones presentadas en desde el año 2015 hasta el año 2019, sanitarias, no sanitarias y totales.

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2015 - 2019

	2015	2016	2017*	2018*	2019*
<b>SANITARIAS</b>	52.917	57.411	60.065	62.998	78.305
<b>NO SANITARIAS</b>	4.672	4.293	3.544	4.850	4.939
<b>TOTALES</b>	57.589	61.704	63.609	67.848	83.244

(\*) Fuente de sugerencias y reclamaciones sanitarias: RESUELVE (Servicio Andaluz de Salud)

## 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 2019

Se muestra a continuación un resumen de los expedientes de solicitud de compatibilidad que se han gestionado durante el año 2019.

#### NÚMERO DE EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE COMPATIBILIDAD EN 2019

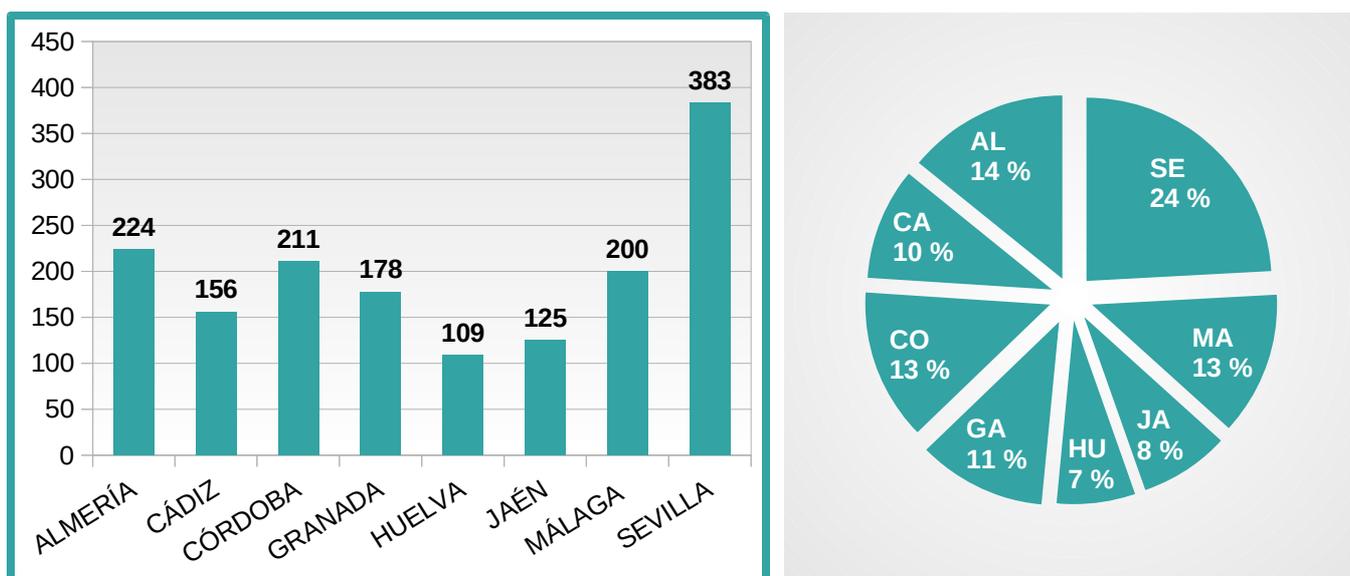
#### SEGÚN ESTADO DE TRAMITACIÓN Y PROVINCIA DE LA PERSONA SOLICITANTE

	Iniciados en 2019	Finalizados en 2019
Almería	221	224
Cádiz	147	156
Córdoba	202	211
Granada	188	178
Huelva	104	109
Jaén	115	125
Málaga	185	200
Sevilla	349	383
<b>TOTAL</b>	<b>1.511</b>	<b>1.586</b>

Al igual que en 2018 es la provincia de Sevilla (24%) la que registra un mayor número de solicitudes con tramitación finalizada, seguida de Almería (14%). Por el contrario, Huelva (7%) es la provincia que registra un menor número de expedientes de finalizados, seguida de Jaén (8%).

Las gráficas siguientes muestran el detalle de la situación de la totalidad de los expedientes de compatibilidad tramitados en 2019, por provincia.

#### EXPEDIENTES TRAMITADOS SEGÚN PROVINCIA 2019



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<sup>(1)</sup>, los datos resultantes aparecen resumidos en el siguiente cuadro.

#### NÚMERO DE EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE COMPATIBILIDAD EN 2019 SEGÚN TIPO DE PERSONAL ( INCLUIDO O NO EN SIRHUS) Y CARÁCTER DE LA RESOLUCIÓN

	Personal incluido en SIRHUS	Resto del Personal	TOTAL	
<b>FINALIZADOS</b>	<b>1.298</b>	<b>288</b>	<b>1.586</b>	<b>100,0%</b>
Resolución Favorable	931	202	1.133	71,4%
Resolución Desfavorable	161	32	193	12,2%
Archivo	206	54	260	16,4%
<b>TOTAL TRAMITADOS</b>	<b>1.298</b>	<b>288</b>	<b>1.586</b>	
	<b>82%</b>	<b>18%</b>		

<sup>(1)</sup> No está incluido en el SIRhUS personal de las Agencias de Régimen Especial, Agencias Públicas Empresariales, Fundaciones, Sociedades Mercantiles y Consorcios del Sector Público Andaluz.

El número de expedientes tramitados en 2019 (1.586) supone casi un 2% menos que los tramitados en 2018 (1.615).

Referido al tipo de personal, el número de expedientes tramitados del personal incluido en SIRHUS (1.298), representa el 82% de todos los tramitados (el 80% en 2018). Respecto al personal no incluido en SIRHUS, representa el 18% de todos los tramitados (el 20% en 2018.)

Con relación al año 2018, en 2019 los expedientes tramitados referidos al personal incluido en SIRHUS no han registrado cambios sustanciales; en 2018 se tramitaron 1.300 expedientes y en 2019 se tramitaron 1.298, mientras que para el personal no SIRHUS se ha registrado una disminución del 9%.

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 71,4% del total de expedientes tramitados en 2019 (el 74,6% en 2018), los expedientes con resolución desfavorable representa el 12,2% del total (11,8% en 2018) y los calificados para archivo han supuesto el 16,4% del total de expedientes tramitados (13,6% en 2018).

En lo referido a la evolución del número de expedientes de compatibilidad tramitados, el dato de 2019 (1.586 expedientes tramitados) es similar al registrado en 2018 (1.615), aunque con un ligero descenso de un -1,8% en términos interanuales.

## 4.2 Evolución del número de expedientes de compatibilidad

Se incluye, por último, una tabla de evolución del número de expedientes de compatibilidad tramitados, desde el ejercicio 2015 hasta el 2019.

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EXPEDIENTES DE COMPATIBILIDAD TRAMITADOS 2015 - 2019

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Nº EXPEDIENTES DE COMPATIBILIDAD</b>	<b>1.746</b>	<b>1.634</b>	<b>1.820</b>	<b>1.615</b>	<b>1.586</b>

## 5. SEGUIMIENTO DEL ABSENTISMO DEL PERSONAL INCLUIDO EN SIRhUS

En este ámbito, la intervención de la IGS, viene dada por la función atribuida en materia de personal por el artículo 6.a) del Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, consistente en comprobar el cumplimiento de las obligaciones que corresponden al personal en el desempeño de sus funciones, así como cualquier otro aspecto referido a su régimen jurídico, con el ámbito previsto en el artículo 1 del mencionado Decreto, función que se recoge, asimismo en el artículo 15.2.b) y c) del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicio de la Junta de Andalucía, que deroga al Decreto 314/2002, de 30 de diciembre.

El ámbito de personal incluido en el seguimiento se refiere al personal de la Administración de la Junta de Andalucía y el de sus agencias administrativas, así como el de la Administración de Justicia de competencia de la Junta de Andalucía. Las intervenciones realizadas se refieren al estudio, seguimiento y elaboración del índice de absentismo y 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 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 al cumplimiento de un deber inexcusable público o personal.

### 5.1 Seguimiento y evolución del absentismo en la Administración General en 2019

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 índices de absentismo (IA), cuya fórmula para el cálculo es la siguiente:

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

La fiabilidad de estos datos está vinculada al cumplimiento por los órganos gestores correspondientes de su obligación de grabar en SIRhUS tanto los datos totales referidos al absentismo motivado por incapacidad temporal, como al debido a otras causas. Por el cumplimiento de la mencionada obligación vela también la Inspección General de Servicios, y así en el año 2019 se revisaron si estaban o no grabados en SIRhUS los datos correspondientes a determinados órganos directivos de las Consejerías y de sus entidades dependientes, tanto en lo que se refiere a los servicios centrales como territoriales, cursándose los oficios recordatorios del cumplimiento de tal obligación en aquellos casos en que se observaron deficiencias apreciables.

Los resultados de este índice en el año 2019 según la categoría de personal, fue el siguiente:

#### ÍNDICES DE ABSENTISMO 2019 POR TIPO DE PERSONAL

FUNCIONARIOS	LABORALES	TOTAL
6,29%	9,51%	7,80%

De estos resultados, se observa, como ya acontecía en ejercicios anteriores, que el personal laboral presenta un índice de absentismo (IA) superior al del personal funcionario. En el año 2018 los índices de absentismo fueron los siguientes:

### ÍNDICES DE ABSENTISMO 2018 POR TIPO DE PERSONAL

FUNCIONARIOS	LABORALES	TOTAL
5,70%	6,17%	5,93%

Comparando los resultados del año 2019 con los del año 2018, también se observa que tanto el índice de absentismo del personal laboral, como el personal funcionario, registran un incremento, que es notable en el caso del personal laboral, cuyo índice en 2019, 9,51%, es superior en más de tres puntos porcentuales al del año 2018, en el que fue de 6,17%

El IA del personal laboral continúa, pues, la tendencia ascendente que se observó en el periodo 2013-2016 y en 2018 (tendencia sólo rota, a la baja, en el año 2017). Y en el caso del personal funcionario, sigue la línea ascendente que ya se observaba desde el periodo de 2016 a 2018, si bien esa tendencia es moderada, con incrementos de 0,76 puntos porcentuales en 2016 y 2017, 0,38 en 2018, y en 2019 el incremento de su IA ha sido de 0,59 puntos porcentuales.

En conjunto, si se comparan los resultados globales de todo el personal en 2019, sin distinción de régimen jurídico, con los del año 2018, se observa que el índice de absentismo ha experimentado un incremento de 1,87 puntos porcentuales (5,93% en 2018 y 7,80% en 2019).

Los datos correspondientes al año 2019 para todo el personal, funcionarios y laborales, de las provincias y de los Servicios Centrales (SSCC), figuran en el siguiente cuadro:

### ÍNDICES TOTALES DE ABSENTISMO POR TIPO DE PERSONAL Y PROVINCIA, 2019

	TOTAL	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	SSCC
<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>6,29%</b>	5,41%	5,35%	4,72%	6,89%	6,83%	4,80%	6,67%	7,95%	6,66%
<b>LABORALES</b>	<b>6,17%</b>	10,69%	7,91%	7,96%	9,82%	9,36%	7,45%	10,96%	12,05%	10,86%
<b>TOTAL</b>	<b>7,80%</b>	8,29%	6,62%	6,67%	8,49%	7,87%	6,43%	9,09%	9,85%	7,45%

Y en el siguiente cuadro se observa la evolución de los datos totales de absentismo en los años 2018 y 2019.

## ÍNDICES TOTALES DE ABSENTISMO POR PROVINCIAS, 2018 y 2019

	TOTAL	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	SSCC
<b>TOTAL 2018</b>	<b>5,93%</b>	7,31%	5,48%	6,29%	6,34%	6,61%	5,47%	6,80%	8,63%	5,89%
<b>TOTAL 2019</b>	<b>7,80%</b>	8,29%	6,62%	6,67%	8,49%	7,87%	6,43%	9,09%	9,85%	7,45%

Como es de ver, todas las provincias y los Servicios Centrales experimentan un incremento de su IA, si bien las provincias de Granada (2,15) y Málaga (2,29) muestran incrementos de su IA, en relación con los datos de 2018, superiores al incremento global apreciado entre los dos años, 1,87 puntos porcentuales. En cambio, en los casos de las provincias de Almería (0,98), Cádiz (1,14), Córdoba (0,38), Huelva (1,26), Jaén (0,96), Sevilla (1,22), como tampoco en el caso de los Servicios Centrales (1,56) no superan el incremento global apreciado entre los años 2018 y 2019.

Considerando las variables de sexo y de tipo de personal, los resultados de los índices de absentismo en 2019 fueron los siguientes:

### ÍNDICES DE ABSENTISMO POR TIPO DE PERSONAL Y GÉNERO, 2019

ÍNDICE DE ABSENTISMO POR TIPO DE PERSONAL Y GÉNERO AÑO 2019		
	HOMBRES	MUJERES
FUNCIÓNARIOS	4,65%	7,61%
LABORALES	8,12%	10,22%
TOTAL	6,04%	8,95%

Y en el año 2018, fueron los siguientes:

### ÍNDICES DE ABSENTISMO POR TIPO DE PERSONAL Y GÉNERO, 2018

ÍNDICE DE ABSENTISMO POR TIPO DE PERSONAL Y GÉNERO AÑO 2018		
	HOMBRES	MUJERES
FUNCIÓNARIOS	3,91	6,53
LABORALES	6,41	8,26
TOTAL	4,94	7,43

La información obtenida de las diferencias de porcentajes del IA considerando la variable de sexo refleja que mientras en hombres el IA registra un incremento de 1,1 puntos en relación con el IA de 2018, en el caso de las mujeres el incremento alcanza 1,52 puntos, de manera que los datos de absentismo continúan la tónica observada de los años 2017 y 2018, en los que se operaba un incremento del IA de ambos colectivos, siendo mayor en el caso de las mujeres que en el caso de los hombres. En ambos colectivos el incremento de su IA es inferior al incremento

del índice general de absentismo observado entre los años 2018 y 2019, si bien en el caso de los hombres su IA es inferior en 0,77 puntos porcentuales, en el caso de las mujeres la diferencia de su incremento del absentismo con el incremento del índice general es sólo de 0,35 puntos porcentuales.

De otro lado y atendiendo al tipo de personal, para 2019 se observa que la diferencia existente -según sexo- en el IA de personal funcionario entre mujeres y hombres se sitúa en 2,96 puntos porcentuales, mayor en la mujer funcionaria (dato que en 2018 también era mayor, pues alcanzaba una diferencia de 2,62). Y en el caso del personal laboral, la diferencia de su IA en 2019 es de 2,1, también mayor en el caso de la mujer laboral (dato que en 2018 también era superior en 1,85 puntos porcentuales).

Tales resultados diferenciales 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<sup>1</sup>.

En lo que se refiere a las causas de absentismo, en el cuadro siguiente se observa -como ya sucediera en los años anteriores- que el mayor porcentaje de absentismo en el año 2019 se debe a procesos de incapacidad temporal, con más del 84% de supuestos identificados. Considerando los motivos de absentismo debidos a IT con los debidos a ausencia por enfermedad de menos de cuatro días, que no se considera IT, y los debidos a visita médica, se verifica que estos tres supuestos recogen casi la totalidad de las causas que generan absentismo (más del 94%). También se observa un ligero incremento respecto de los datos de 2018 de las ausencias no justificadas (que pasan de un porcentaje de 1,9 a 2,8), de los incumplimientos de horario (de 1,1 a 1,15) y de las ausencias debidas al cumplimiento de un deber de carácter inexcusable público o personal (de 0,9 a 1,22), lo que debe conducir a los órganos gestores de personal a extremar su diligencia en la exigencia de justificación de las ausencias debidos a estas causas.

## PORCENTAJE DE ABSENTISMO POR CAUSAS QUE LO PRODUCEN, 2019

PORCENTAJE DE ABSENTISMO POR CAUSAS 2019	
Incapacidad temporal	84,83
Enfermedad sin baja	5,73
Visita médica	4,27
Ausencia no justificada	2,8
Incumplimiento horario	1,15
Deber inexcusable	1,22

<sup>1</sup>Vid. En tal sentido y por su interés el VII Informe ADECCO sobre absentismo (junio 2018) en <https://www.adeccoinstitute.es/salud-y-prevencion/vii-informe-adecco-sobre-absentismo-laboral/>, apartados 4.1 (BREVE APUNTE SOBRE LAS RAZONES DE LA MAYOR TASA DE ABSENTISMO FEMENINO), y 4.2 (INSTRUMENTOS DE APOYO PARA LA REDUCCIÓN DE LA TASA DE ABSENTISMO FEMENINO), y el apartado Marco Jurídico I: Absentismo y políticas de Igualdad, de sus Conclusiones. Vid. también por su interés el apartado 2 del Marco jurídico, sobre la corresponsabilidad y la flexibilidad como una forma de integración de la trabajadora en el mercado laboral, en el VIII Informe ADECCO sobre absentismo (junio de 2019), en <https://www.adeccoinstitute.es/wp-content/uploads/2019/06/VIII-Informe-Absentismo.pdf>

Por ultimo, se muestra una tabla de evolución del índice de absentismo por tipo de personal desde 2015 a 2019

### EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE ABSENTISMO POR TIPO DE PERSONAL 2015 - 2019

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>4,33</b>	<b>4,56</b>	<b>5,32</b>	<b>5,70</b>	<b>6,29</b>
<b>LABORALES</b>	<b>6,08</b>	<b>6,92</b>	<b>5,93</b>	<b>6,17</b>	<b>9,51</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5,15</b>	<b>5,67</b>	<b>5,62</b>	<b>5,93</b>	<b>7,80</b>

### 5.2 Seguimiento de la incapacidad temporal año 2019

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 actual Consejería de Salud y Familias para canalizar a través de la IGS el control a realizar por las Unidades de Valoración Médica de Incapacidades (UVMIs) dependientes de la Inspección de Servicios Sanitarios de la Junta de Andalucía, adscrita a la Consejería de Salud y Familias, de aquel 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 2019 (y se comparan con los de 2018) respecto a los procesos de enfermedad iniciados del personal de la Administración General y de la Administración de Justicia, distinguiendo aquellas que constituyen IT, de las que no:

### PROCESOS DE IT INICIADOS SEGÚN DURACIÓN Y ÁMBITO DE PERSONAL, 2019 Y 2018

	ADMINISTRACIÓN GENERAL			ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA		
	1 a 3 días	> 3 días	Total	1 a 3 días	> 3 días	TOTAL
<b>2019</b>	2615	18329	<b>20944</b>	88	1993	<b>2081</b>
<b>2018</b>	1.701	14.326	<b>16.027</b>	56	1.489	<b>1.545</b>

Como es de ver, en el ámbito de la Administración General se ha producido un incremento notable del número de procesos de enfermedad, pues se iniciaron 20.944 procesos frente a los 16.027 del año 2018, lo que supone un

porcentaje de incremento del 30,68%, con lo que el número de procesos de IT iniciados en un año continúa la tendencia observada en el año 2018. En el caso de la Administración de Justicia, se iniciaron procesos de enfermedad en número de 2.081, lo que supone un incremento respecto de los habidos en 2018 del 34,69%, año en el que se había observado un descenso del 6,7%.

Atendiendo a su duración, en el ámbito de la Administración General, durante el año 2019 el número de procesos de enfermedad de 1 a 3 días, ha supuesto el 14,26% del total (el 11,88% en el año 2018), en tanto que los procesos de IT de duración superior a 3 días ha sido el 85,74% (88,12% en el año 2018).

A su vez, en la Administración de Justicia el número de procesos de enfermedad inferior de 1 a 3 días ha supuesto el 4,42% del total (3,63% en el año 2018), en tanto que los procesos de IT en 2019 alcanzan el 95,58 % (96,37% en el año 2018).

Se hacen constar a continuación el número de procesos de IT, según su causa y el personal afectado, tanto de la Administración General, como del perteneciente a la Administración de Justicia<sup>2</sup>.

### NÚMERO DE PROCESOS DE IT SEGÚN TIPO Y ÁMBITO DE PERSONAL EN EL AÑO 2019

EC con hospitalización, intervención o enfermedad grave	ANL con hospitalización, intervención o enfermedad grave	Accidente laboral	Enfermedad profesional	Otras EC	Otros ANL	TOTAL
51	61	992	4	19192	644	20944
10	6	41	1	1962	61	2.081
<b>61</b>	<b>67</b>	<b>1.033</b>	<b>5</b>	<b>21.154</b>	<b>705</b>	<b>23.025</b>

EC: Enfermedad común / ANL: Accidente no laboral

El número de procesos de IT en relación con la pirámide de edad del personal de la Administración General, es el siguiente:

Tramos de edad	Índice de Absentismo por IT	N.º medio de personas
< 30 años	2,38%	254
De 30 a 39 años	4,68%	2.598
De 40 a 49 años	4,67%	10.823
De 50 a 59 años	6,51%	10.332
Más de 60 años	8,66%	21.790

<sup>2</sup> Conforme a la disposición adicional quincuagésima cuarta de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018, y del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 17 de julio de 2018, por el que se aprueba el Acuerdo Marco de 13 de julio de 2018, de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía para la mejora de la calidad del empleo público y de las condiciones de trabajo del personal del sector público andaluz, cualquiera que sea la causa de enfermedad o accidente o de ausencia que no de lugar a IT, todo el personal recibe un complemento retributivo desde el primer día de incapacidad o ausencia que, sumado a la prestación del régimen de previsión social correspondiente, alcanza el 100% de sus retribuciones fijas del mes de inicio de la situación de IT o ausencia por enfermedad.

Y en el caso del personal de la Administración de Justicia es el siguiente:

Tramos de edad	Indice de Absentismo por IT	N.º medio de personas
< 30 años	2,24%	52
De 30 a 39 años	4,93%	832
De 40 a 49 años	3,90%	2.700
De 50 a 59 años	2,24%	2.178
Más de 60 años	6,78%	2.654

Por último se representa la evolución de los índices de absentismo por IT para el personal de la Administración General y de la Administración de Justicia en los años 2019 y 2018.

#### ÍNDICE DE ABSENTISMO POR IT POR ÁMBITO DE PERSONAL 2019 Y 2018

	2019	2018
<b>ADMÓN. GENERAL</b>	6,97%	5,63%
<b>ADMÓN. JUSTICIA</b>	5,27%	4,61%

## 6. DENUNCIAS

De conformidad con el artículo 33 del Decreto 601/2019, de 3 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 2019

La siguiente tabla muestra los datos registrados por provincias correspondientes al año 2019.

#### DENUNCIAS TRAMITADAS Y FINALIZADAS POR PROVINCIAS EN 2019

		SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	TOTAL
DENUNCIAS		7	2	2	0	5	1	0	5	0	22
	ADMITIDAS	6	1	0	0	0	0	0	0	0	7
	NO ADMITIDAS	1	1	2	0	5	1	0	5	0	15

En el año 2019 se han registrado un total de 22 denuncias. Del total de denuncias recibidas, el 31,82% han sido admitidas a trámite. En el resto de denuncias presentadas (el 68,18%) no han sido admitidas a trámite debido a que en su gran mayoría le ha sido de aplicación el artículo 33 del Decreto que regula la organización y funcionamiento 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, la IGS pueda iniciar de oficio las actuaciones que considere oportuno poner en práctica. Esta circunstancia es común con ejercicios anteriores.

En lo referido a su evolución interanual respecto al año anterior, el número de denuncias registradas en 2019 supone una disminución del 35,3% respecto al número de denuncias registradas en 2018, en el que se registraron un total de 34 denuncias.

## 6.2 Evolución del número de denuncias

En la cuadro siguiente se muestra la evolución del número de denuncias tramitadas entre los años 2015 y 2019.

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE DENUNCIAS PRESENTADAS 2015 - 2019

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>N.º DENUNCIAS</b>	73	52	51	34	22

## 7. EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS

Consecuencia de la modificación introducida por el Decreto 447/2004, de 6 de julio, en el artículo 8 del anterior Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, modificación vigente y que sigue operando en el Decreto 601/2019, de 3 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 -en virtud del artículo 15 del citado Decreto 601/2019 de 3 de Diciembre- 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 2019

Se muestra a continuación, por provincias, la información relativa a los expedientes disciplinarios tramitados en el año 2019 respecto del personal de la Administración de Justicia y otros expedientes disciplinarios.

EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (PERSONAL DE JUSTICIA) y OTROS, POR PROVINCIAS EN 2019

	SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	TOTAL
EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (JUSTICIA)	0	1	1	1	0	2	0	4	1	10
CON PROPUESTA DE ARCHIVO	0	0	0	0	0	1	0	1	1	3
CON PROPUESTA DE SANCIÓN	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
EN TRÁMITE	0	1	0	1	0	1	0	2	0	5

El número de expedientes disciplinarios tramitados en 2019 supone una disminución del 37,5% respecto de los tramitados en 2018 (16). En relación al resultado de tales expedientes, de los 5 finalizados en 2019 (50% de los tramitados), el 60% de ellos (3) lo han hecho “con propuesta de archivo”, en tanto que el 40% restante (2) lo han sido “con propuesta de sanción”. A 31 de diciembre de 2019 permanecían en distintas fases de tramitación el 50% de los expedientes iniciados (5).

Atendiendo al ámbito geográfico, Málaga y Huelva registran más de la mitad de los expedientes tramitados en 2019 (el 60% del total.) En concreto, es Málaga donde se ha identificado el mayor número de expedientes disciplinarios tramitados con el 40% del total (4), seguida de Huelva con el 20% (2) de la tramitación de los expedientes.

En lo referido a la evolución interanual de este tipo de expedientes disciplinarios (personal de Justicia) respecto al año 2018, se observa un descenso en el número registrado. Así, mientras en este año 2019 han sido 10 expedientes disciplinarios, en 2018 fueron un total de 16, lo que representa una disminución del 37,5%.

## 7.2 Evolución del número de expedientes disciplinarios 2019

La evolución de este tipo de expedientes disciplinarios (personal de Justicia), en el periodo 2015-2019, se refleja en la tabla siguiente:

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (PERSONAL DE JUSTICIA)

2015 – 2019

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS</b>	<b>9</b>	<b>62</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>10</b>

## 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 en 2019 en la página web de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior (entrando en 'Áreas de Actividad', 'Administración Pública' y 'Profesionales Públicos') y en el Portal de la Transparencia de la Junta de Andalucía (entrando en 'Altos Cargos'), 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 (Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para los años 2018 y 2019, BOJA núm. 112, de 12 de junio de 2018), así como el Informe anual de la Inspección General de Servicios.

## 9. OTRAS ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

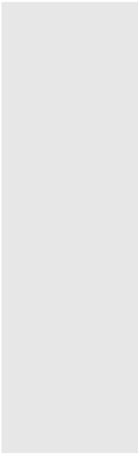
### 9.1 Registro de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones de Altos Cargos

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, se atribuye a la IGS la gestión y custodia 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 de información 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), modificó 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 procedió 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.



# **ANEXO**

## **RESUMEN DE EJECUCIÓN DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2018-2019 - DESARROLLO 2019 -**

PROGRAMA 1.1	Análisis de las sugerencias y reclamaciones presentadas por parte de la ciudadanía en relación con los sistemas telemáticos implantados en la Junta de Andalucía
--------------	--

Constituye el objeto de esta actuación el análisis, a través de las reclamaciones presentadas en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, de las circunstancias o dificultades que la ciudadanía pueda encontrar en el acceso y tramitación de los procedimientos a través de las distintas aplicaciones y herramientas informáticas o tecnológicas implantadas por la Administración de la Junta de Andalucía, así como las mejoras adoptadas, en su caso, para alcanzar su correcto funcionamiento.

La fuente de información para la actuación inspectora de referencia es el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía. El ámbito temporal de la actuación tiene referencia las reclamaciones y sugerencias presentadas durante los años 2017 y 2018.

Para el año 2017 únicamente se identificaron 13 sugerencias y reclamaciones en relación con los sistemas telemáticos de las Consejerías y entidades en el ámbito de la actuación inspectora, sobre un total de 3.544 para toda la Junta de Andalucía, no incluyéndose las sanitarias.

Para el año 2018 únicamente se identificaron 28 sugerencias y reclamaciones en relación con los sistemas telemáticos de las Consejerías y entidades en el ámbito de la actuación inspectora, sobre un total de 4.850 para toda la Junta de Andalucía, no incluyéndose las sanitarias.

Se considera pues que no se dan las circunstancias adecuadas de volumetría y suficiencia de información que permitan realizar de manera rigurosa un análisis significativo y útil de las sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía en relación con los sistemas telemáticos implantados en la Junta de Andalucía, no satisfaciéndose unos requisitos suficientes que permitan satisfacer los objetivos de la actuación inspectora.

De otro lado, el Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2020, aprobado por Acuerdo de 10 de febrero de 2020, del Consejo de Gobierno, incluye, dentro de la materia de atención a la ciudadanía, la actuación inspectora “1.1. Análisis de las sugerencias y reclamaciones, en materia no sanitaria, presentadas durante el año 2018 a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones” en la cual se realizará un análisis de carácter general que también comprenderá a las relacionadas con los sistemas telemáticos implantados en la Junta de Andalucía.

PROGRAMA 1.2	Análisis de los planes de mejora adoptados por la Administración de la Junta de Andalucía en atención a las sugerencias y reclamaciones formuladas por la ciudadanía
--------------	--

La línea 1 del Plan General de la Inspección General de Servicios es la correspondiente a las competencias en materia de “Atención a la ciudadanía”, dentro de la cual se enmarca el programa de actuación 1.2, denominado

“Análisis de los planes de mejora adoptados por la Administración de la Junta de Andalucía en atención a las sugerencias y reclamaciones formuladas por la ciudadanía”.

Con esta actuación se pretende conocer las áreas de mejora identificadas por los órganos afectados por las reclamaciones para una prestación de servicios de calidad, así como, en su caso, los planes o cualquier instrumento de planificación, en los que se concreten medidas para la satisfacción de las demandas de la ciudadanía.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, instrumento de colaboración y participación ciudadana, se constituye así en elemento imprescindible de gestión de la calidad en la prestación de los servicios públicos. Desde el punto de la Administración, el Libro de Sugerencias y Reclamaciones no sólo debe concebirse como una fuente de conocimiento en relación con la percepción que tienen la ciudadanía en la prestación de los servicios públicos, sino que supone también una oportunidad de mejora para la prestación de unos servicios y una atención pública de calidad.

Respecto al ámbito subjetivo, ésta ha tenido por objeto las siguientes entidades:

- Consejería de Igualdad y Políticas Sociales
- Servicio Andaluz de Empleo

Ha de tenerse en cuenta, el cambio de estructura de la Administración de la Junta de Andalucía en virtud del Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre Reestructuración de Consejerías, respecto de la existente el 5 de junio de 2018, fecha de la aprobación del referido Plan. En atención a esta modificación de la estructura de la Administración de la Junta de Andalucía, ha de entenderse referido el ámbito de la actuación a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. Con respecto al ámbito de competencias contemplado en el Acuerdo de aprobación del Plan General de Inspección, el Servicio Andaluz de Empleo no se ha visto afectado por esta circunstancia.

La actuación inspectora se ha llevado a cabo en dos fases. Por un lado, el análisis previo, planificación y elaboración de protocolo; y de otra la remisión de cuestionarios para el centro, documentación complementaria y visita de inspección. Esta actuación no tiene antecedentes de alguna otra que se haya desarrollado en este ámbito por la Inspección General de Servicios.

Entre los resultados y conclusiones obtenidos, destacan las citadas a continuación.

El motivo principal han sido cuestiones relativas a la organización del servicio público. En materia de plazos de respuesta de las reclamaciones, no han sido resueltas en el plazo de 15 días previsto en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los servicios de la Junta de Andalucía.

Por otro lado, no existe un Protocolo o Instrucción para la tramitación de sugerencias y reclamaciones; en el cuestionario se describen los distintos trámites que se realizan desde la recepción en Registro hasta la respuesta correspondiente.

Por último, se considera acertada la decisión de que se centralizara en la Secretaría General Técnica la tramitación de las sugerencias y reclamaciones y que fuera ésta quien supervisara y asumiera un mayor rol en lo referido a estas cuestiones analizadas.

PROGRAMA 1.3	Evaluación de la atención a la ciudadanía en las oficinas y servicios de atención a la ciudadanía de las Delegaciones Territoriales
--------------	---

La Línea de Actuación 1 es la correspondiente al área competencial “Atención a la ciudadanía”, y dentro de ella se enmarca el programa de actuación objeto del presente protocolo, referido a la “Evaluación de la atención a la ciudadanía en las oficinas y servicios de atención a la ciudadanía en las Delegaciones Territoriales”.

El objetivo de la referida actuación programada en el Plan General de los años 2018-2019, se fundamenta en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el cual establece un cambio en las relaciones de la Administración con la ciudadanía abogando por un funcionamiento íntegramente electrónico, persiguiendo servir a los principios de eficacia y eficiencia y reforzar las garantías de los las personas en los procedimientos y las comunicaciones con la ciudadanía. Para ello se prevé la necesaria asistencia de la Administración en el uso de estos medios electrónicos.

Cobra especial relevancia, por tanto, el asesoramiento y la información a la ciudadanía, no solo de estos instrumentos sino también de todos los elementos de la Administración que contribuyan a obtener un conocimiento de la misma y a fomentar la participación ciudadana en la prestación de unos servicios públicos de calidad.

En dicho contexto interpretativo la referida actuación inspectora estaba encaminada concretamente a evaluar, a partir de 2019, el proceso aplicado en relación con un entonces previsto modelo de atención a la ciudadanía en la Administración de la Junta de Andalucía, articulado en dos tipologías de centros:

- Los Centros de Información y Tramitación Administrativa de las distintas provincias
- Las Oficinas especializadas de atención a la ciudadanía de las distintas provincias

Como quiera que a la realización de la actuación inspectora, dicho modelo estaba sujeto a reevaluación en su arquitectura y desarrollo, estando pendientes de creación las citadas unidades administrativas, no pareció prudente la realización de la citada actuación inspectora, al haber decaído el alcance objetivo y subjetivo previsto en el momento en que fue acordada la realización de la misma.

Sin perjuicio de ello, quedó expuesto a la consideración del órgano competente, la conveniencia de planificar futuras actuaciones relacionadas con los servicios del área de Atención a la Ciudadanía, puesto que las medidas contempladas en la ley 39/2015 antes citada, deberán ser acometidas en todo caso, ya sea mediante la creación de las unidades administrativas mencionadas, o mediante otras alternativas que pudieran ser adoptadas por la Junta de Andalucía en lo sucesivo.

PROGRAMA 1.4	Seguimiento y comprobación de la señalización en sedes, edificios y centros de trabajo de organismos de la Junta de Andalucía
--------------	---

La línea 1 del Plan General de la Inspección General de Servicios es la correspondiente a las competencias en materia de “Atención a la ciudadanía”, dentro de la cual se enmarca el programa de actuación 1.4, denominado “El

seguimiento y comprobación de la señalización de las sedes, edificios y centros de trabajo de organismos de la Junta de Andalucía”.

El objetivo de la actuación inspectora es la comprobación del grado de señalización, la adecuación de los espacios a la rotulación indicada y la facilidad que presta la señalización a la orientación de los ciudadanos, teniendo en cuenta que la señalización en las sedes y organismos de la Junta de Andalucía, es importante en su función de guiar, orientar, organizar y facilitar a la ciudadanía en aquellos puntos del espacio en las que se planteen dudas o existan necesidades de orientación, acceso, localización de los ámbitos, espacios, dependencias o servicios determinados.

Esta actuación inspectora tiene como antecedentes el previsto en el Plan General de Inspección para la Mejora de la calidad de los servicios de 2015, que recogía el análisis de la señalización de espacios abiertos y cerrados en centros dependientes de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud.

Respecto al ámbito subjetivo la presente actuación comprende todas las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía y las Delegaciones territoriales de las Consejerías competentes en materia de Fomento y Vivienda; Educación; Salud; Igualdad y Políticas Sociales; Empleo, Empresa y Comercio. En concreto, el ámbito de actuación de esta inspección, es la Delegación del Gobierno en Málaga.

La actuación inspectora se ha llevado a cabo en dos fases: por un lado, el análisis previo, planificación y elaboración de protocolo, y de otra la remisión de cuestionarios para el centro, documentación complementaria y visita de inspección.

Como resultados y conclusiones, se obtuvieron las siguientes:

- No se dispone de planes o guías específicos referidos a la señalización de los espacios.
- Respecto a la señalización exterior, sí se ajusta al manual de identidad corporativa aunque no está actualizada con la nueva denominación del órgano del que depende. Esto mismo ocurre con la señalización interior, concretamente con el directorio general que tampoco se encuentra actualizado.
- No existen en las plantas directorios de espacios, nominales de área y direccionales indicando dónde dirigirse para acceder a un determinado servicio/departamento.
- Respecto a las cámaras de videovigilancia, el cartel informativo no se encuentra en el exterior del edificio donde se encuentran dichas cámaras. Sí dispone del cartel recomendado por la Agencia Española de Protección de Datos en la planta baja del edificio, donde también existe cámara de videovigilancia.
- La señalización por pictogramas se ajustan a lo establecido tanto en el Manual de Señalización Corporativa como en el Manual de Identidad Corporativa. La señalización de evacuación se realiza en todas las plantas mediante pictogramas indicando vías de evacuación y salidas de emergencias. También la señalización de acceso a los aseos se realiza mediante pictogramas según género.
- No se dispone de señalización específica de itinerarios accesibles, ni de avisadores para personas con discapacidad visual o auditiva.

## PROGRAMA 2.2

Régimen horario y medidas para la conciliación de la vida personal y laboral en los centros de la Administración andaluza

El objetivo de esta actuación inspectora era analizar, si la utilización de los permisos de conciliación de la vida laboral, personal y familiar en el sector público, está contribuyendo a una corresponsabilidad efectiva de las cargas derivadas de las obligaciones de la vida familiar y personal y con ello, si se está facilitando de hecho, un cambio social y cultural en la asunción de las mismas, en el seno de las estructuras familiares que, en definitiva, permitan y hagan posible la igualdad real de oportunidades en el ámbito laboral, posibilitando a su vez, el desarrollo profesional y laboral de las mujeres en el ámbito de la Administración General de la Junta de Andalucía.

El estudio se llevó a cabo en los servicios centrales y servicios territoriales de las antiguas Consejería de Fomento y Vivienda, (actual Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio), antigua Consejería de Turismo y Deporte, (actual Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local) y antigua Consejería de Hacienda y Administración Pública (actual Consejería de Hacienda, Industria y Energía). Por lo tanto, estos informes han tenido en cuenta los cambios y reorganización administrativas producidas con el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

Se elaboró un informe provisional por cada una de los Servicios Provinciales de cada Consejería en cada una de las provincias y de un informe provisional por cada Consejería en los referido a sus servicios centrales. Asimismo, se elaboró un Informe definitivo global por cada Consejería, agrupando en él los 8 informes definitivos de cada provincia.

Al objeto de llevar cabo esta actuación se elaboró una hoja de cálculo para la recogida de información facilitada por las Consejerías participantes. Así, se ha recabado información sobre distintos parámetros de las personas solicitantes: género (Mujeres-Hombres), relación de empleo (Funcionarios-Laborales), Edad y Categoría Profesional y sobre los plazos de tramitación empleados para la obtención de los diferentes permisos de conciliación a los que se refieren los artículos 48 y 49 del Estatuto Básico del Empleado Público.

En la información obtenida, se indicaron los porcentajes que representaban cada uno de los parámetros analizados, sobre el total de los permisos solicitados por las personas empleadas públicas.

Asimismo, se obtuvo información del Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRhUS) sobre los parámetros de las personas que constituían los Recursos Humanos de cada órgano gestor. La información analizada se incluyó en los respectivos informes.

Todas las medidas de conciliación de la vida familiar, privada y laboral deben permitir y fomentar su distribución equitativa entre las personas empleadas públicas, para evitar que sean las mujeres quienes asuman la mayor carga de tareas extralaborales; potenciando así además una mayor corresponsabilización entre hombre y mujer, a través de medidas que transformen los hábitos y roles sociales.

Se realizan las siguientes propuestas de mejora para su consideración por los órganos competentes:

- Impulsar y promover acciones de sensibilización e información que resalten la importancia de la corresponsabilidad en la asunción de las obligaciones derivadas
- Promover a través de los órganos competentes, los servicios de atención a menores y dependientes.
- Definir medidas de reorganización de los tiempos a través de los órganos con competencia en la materia, para favorecer la conciliación de las personas empleadas públicas.
- Se considera que, junto a la solicitud respectiva del permiso de conciliación, y para aquellos casos en los que no sea posible aportar alguna documentación oficial expedida por órgano competente, sería oportuno al menos, exigir una declaración jurada del solicitante sobre la veracidad de los requisitos exigidos en los diferentes permisos de conciliación para su disfrute.
- De otro lado, sería deseable también, que el responsable del servicio, departamento o sección, donde el solicitante preste sus servicios, realice una declaración responsable sobre si la aceptación del permiso solicitado conlleva consigo, la necesidad de adoptar alguna medida de reorganización administrativa, y/o una manifestación en la que se declare que la ausencia del solicitante, no afecta la normal desenvolvimiento de las funciones del servicio.

De las respuestas aportadas por los distintas Consejerías de la Junta de Andalucía analizadas, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Esta actuación inspectora sobre la conciliación de la vida laboral, familiar y personal se ha llevado a cabo, desde la perspectiva, de comprobar que estos permisos constituyen una estrategia que fue concebida para facilitar la consecución de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, ya que de hecho, se dirige a conseguir una nueva organización del sistema laboral, social y económico, donde mujeres y hombres puedan hacer compatibles las distintas facetas de sus vidas en el empleo, en la familia, en el ocio y el tiempo personal.
- Por lo tanto desde este enfoque, la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, debe contribuir a crear una sociedad basada en la igualdad y la calidad de vida de las personas, primando las mismas oportunidades para los hombres y las mujeres, con el fin de poder desarrollarse en todos los ámbitos vitales, progresar profesionalmente, atender las responsabilidades familiares y poder disfrutar del tiempo, tanto familiar como personal.
- Desde este punto de vista, la conciliación de la vida familiar, personal y laboral se considera una herramienta básica de la gestión de los recursos humanos, ya que permite aprovechar la potencialidad de toda la plantilla, de empleados y de empleadas públicas. Así y desde este planteamiento, la Administración Pública desarrolla un modelo de organización, que pone en práctica, los medios para abordar la conciliación de la vida familiar, laboral y personal, destinados a garantizar y consolidar la igualdad entre hombres y mujeres.
- Efectivamente y en consonancia con lo dispuesto en los párrafos precedentes, en su condición de principal empleadora, la Administración Pública no puede quedar al margen de los asuntos que más preocupan y afectan a los trabajadores. Entre éstos, tienen un lugar destacado, las dificultades existentes para conciliar el trabajo, con el desarrollo de una vida personal plena y satisfactoria.

- Por su parte, la Administración Pública de la Junta de Andalucía, en el marco de su proceso de modernización y de búsqueda de una mayor calidad del servicio público, se ha convertido en un elemento dinamizador, que está impulsando un cambio global en el resto de la sociedad, y está decidida a afrontar medidas, que garanticen una mejor convivencia entre el compromiso laboral y las responsabilidades familiares o privadas. Para conseguirlo, se ha optado por desarrollar normativamente un abanico de soluciones, a través de los denominados “permisos de conciliación”, que permiten a las personas empleadas públicas, el desempeño de sus responsabilidades laborales, lo que a la postre, debería redundar, en una mayor calidad en el servicio a la ciudadanía y al interés general.
- Para la eficacia de los permisos de conciliación, y para reforzar la garantía de que estos permisos sean realmente efectivos, en el ámbito de la Administración Pública se permite que dichas medidas de conciliación, sean aplicables tanto a mujeres como a hombres, favoreciendo así, de manera indirecta pero decidida, la corresponsabilidad en las obligaciones familiares, esto es: la atención de hijos menores, los cuidados de hijos y de mayores enfermos, la atención de personas con minusvalías, el acompañamiento hospitalario, la atención al recién nacido, etc.

De la información obtenida y analizada en la ejecución y desarrollo de esta actuación inspectora, las conclusiones obtenidas ponen de relieve que:

1. Las solicitudes de los permisos de conciliación familiar, personal y laboral, siguen siendo formuladas de forma mayoritaria por las mujeres según los porcentajes obtenidos, en todos los tipos de permisos, en todos los rangos de edad, y en todos los órganos gestores inspeccionados, a excepción lógicamente del permiso de paternidad.
2. De lo que parece deducirse de manera indiciaria, es que el cambio de roles en relación a la corresponsabilidad de hombres y mujeres, en la atención y el cuidado de las cargas familiares, es aún una realidad no lograda de forma completa, por lo que aunque el cambio normativo haya favorecido e impulsado dicha equidad, debido probablemente a razones de tipo cultural, social, o ideológico, se esté ralentizando este cambio social y cultural, anclado en una división de roles, aún bastante arraigada.
3. Descenso en los permisos relacionados con el cuidado de los hijos. Se aprecia un descenso en las Consejerías examinadas de los permisos directamente relacionados con la atención y cuidado de los menores.
4. Accidente grave y hospitalizaciones de familiar hasta segundo grado de consanguinidad. Por el contrario, hay mayor incidencia de los permisos para cuidados de familiares graves con hospitalización, de primer o segundo grado de consanguinidad, que podría reflejar de forma indiciaria la necesidad de atender a personas mayores, de primer y segundo grado de consanguinidad, con frecuentes ingresos en centros hospitalarios.
5. Entre los permisos no solicitados en las Consejerías analizadas están los relacionados con los permisos para adopciones internacionales. Es un hecho contrastado que la adopción internacional se convirtió, a lo largo de la última década del siglo XX y la primera del siglo XXI, en un fenómeno frecuente. Pero igual de contrastado resulta el descenso que este fenómeno ha experimentado en los últimos años. Este hecho ha tenido también su reflejo entre las personas empleadas públicas, en el ámbito analizado.

La línea 2 del Plan General de la Inspección General de Servicios es la correspondiente a las competencias en materia de “Personal”, dentro de la cual se enmarca el programa de actuación 2.3, denominado “Análisis de la existencia y eficacia de planes y manuales de acogida para empleados y empleadas públicos”.

El objeto de la actuación inspectora es evaluar la existencia y el grado de implantación de procedimientos de acogida en distintos Centros Directivos, así como comprobar su eficacia de cara a lograr una rápida y eficaz integración en el Centro Directivo de las personas recién incorporadas, como consecuencia de resolución de los concursos de traslados de los empleados/as públicos, así como la incorporación de nuevos empleados/as de las distintas ofertas de empleo público, reduciendo los tiempos y problemas que suelen darse a la hora de su incorporación y creando una imagen y entorno adecuados e integradores del centro directivo y de la Junta de Andalucía.

Se trata de que la planificación de los recursos humanos en los distintos centros tenga como objetivo contribuir a la consecución de una mejor y más rápida integración del personal empleado/a público, y de una mayor eficacia en la prestación de los servicios mediante mejor integración laboral y profesional. Se considera como periodo de adaptación el que transcurre desde el momento en que se incorpora el empleado/a público al Centro de destino al que ha sido asignado, hasta que hayan transcurrido los seis primeros meses.

Respecto al ámbito subjetivo, la actuación se lleva a cabo en en los Servicios Centrales de la extinta Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública, actual Consejería de Hacienda, Industria y Energía.

Como principal conclusión se destaca la ausencia de un Protocolo de Acogida, y la necesidad de actualización de los Manuales de Acogida de los Centros Directivos. Se tiene por tanto que diseñar un Protocolo de Acogida en el que se encuentre recogidos, quiénes son los agentes que intervienen en la misma y el rol que desempeñan, cuáles son las distintas fases del proceso y cómo se documentan.

El Manual o Guía de Acogida y el proceso de acogida, ha de ser más amplio que la simple entrega del Manual. Debe incorporar todas aquellas cuestiones que puedan resultar de interés o sean sugeridas por las personas que se incorporan.

Por otra parte, es necesario diseñar una formación de acogida, tanto para el personal funcionario de nuevo ingreso en la Junta de Andalucía, como para el personal laboral o el procedente de concurso, de manera que puedan conocer con mayor detalle el trabajo que se desarrolla, incrementando la identificación con la misión que la organización tiene encomendada y su participación en un equipo de trabajo.

Para medir la eficacia y satisfacción del proceso de acogida del nuevo personal, la Consejería deberá realizar el seguimiento y evaluación previstos en el proceso de acogida para, a partir de sus resultados, poder adoptar las decisiones que contribuyan a su mejora.

El objeto de esta actuación inspectora ha sido analizar el absentismo producido -atendiendo a las distintas causas del mismo- y la comparación de los resultados obtenidos en los dos primeros semestres de 2017 y 2018, en las Consejerías de la Junta de Andalucía y sus agencias administrativas conforme a distintos parámetros, así como verificar el control del absentismo en una muestra de otras entidades instrumentales o de algunas de sus centros o dependencias<sup>3</sup>.

La metodología de la actuación inspectora ha consistido en la extracción de SIRhUS de los datos de absentismo de los primeros semestres de 2017 y 2018, en la cumplimentación por los órganos y entidades inspeccionados de un cuestionario, con remisión de la documentación en el mismo especificada, referido a datos generales, sistema de control de presencia y registro de incidencias, grabación y tratamiento de los datos y control del absentismo, así como en la elaboración y comparación de índices de absentismo, resultando de la actuación inspectora los siguientes datos más relevantes:

Hay cuatro Consejerías y seis agencias administrativas en el primer semestre de 2017 y seis Consejerías y cuatro agencias en el primer semestre de 2018 cuyos índices de absentismo superan los índices globales de absentismo en los Servicios Centrales de la Administración de la Junta de Andalucía (5,48% en 2017 y 5,89% en 2018).

En relación con el personal funcionario, hay seis Consejerías en el primer semestre de 2017 y cuatro en el de 2018, en las que el índice de absentismo de este personal supera los índices globales de absentismo del personal funcionario de los Servicios Centrales de la Administración de la Junta de Andalucía en los años 2017 (5,08%) y 2018 (5,45%). A su vez, en las agencias administrativas, hay seis agencias en el primer semestre de 2017 y tres en el de 2018, que superan los citados índices globales de absentismo en los Servicio Centrales de la Administración de la Junta de Andalucía.

Respecto del personal laboral, hay seis Consejerías en el primer semestre de 2017 y cuatro en el de 2018, cuyos índices de absentismo exceden de los índices globales de este personal en los Servicios Centrales de la Administración de la Junta de Andalucía (7,7% en 2017 y 8,10% en 2018). A su vez, en las agencias administrativas hay cinco agencias en el primer semestre de 2017 y otras cinco en el de 2018 cuyo índices de absentismo del personal laboral exceden de los índices globales de este personal en los Servicios Centrales de la Administración de la Junta de Andalucía (7,7% en 2017 y 8,10% en 2018).

Atendiendo a la variable de género, hay cuatro Consejerías en el primer semestre de 2017 y dos en el de 2018 que superan los índices globales de absentismo del personal femenino de los años 2017(6,61%) y 2018 (7,43%). Y en cuanto al índice del personal masculino, se observa que hay dos Consejerías en el primer semestre de 2017 y tres en el de 2018, que superan los índices globales de este personal de los años 2017 (4,81%) y 2018 (4,94%).

A su vez, en las agencias administrativas, hay seis y cuatro agencias en los primeros semestres de estos años en las que los índices de su personal femenino exceden de los índices globales de absentismo de este personal en los citados años (6,61%, 2017 y 7,43% en 2018). Y en relación con el personal masculino, hay cuatro agencias en el

<sup>3</sup> Todas las Consejerías de la Administración de la Junta de Andalucía existentes en 2017 y 2018, sus agencias administrativas (Instituto Andaluz de Administración Pública, Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, Patronato de la Alhambra y Generalife, Instituto Andaluz de la Mujer, Centro Andaluz de Arte Contemporáneo, Instituto Andaluz de la Juventud, Servicio Andaluz de Salud, Instituto Andaluz de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de la Producción Ecológica, Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales, Agencia de Defensa de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía y Agencia Andaluza de Evaluación Educativa), así como la Agencia de Obra Pública de Andalucía, la Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. (INTURJOVEN), la Agencia Andaluza de la Energía, la Fundación Real Escuela Andaluza de Arte Ecuestre y la Fundación Andalucía Emprende.

primer semestre de 2017 y dos en el de 2018 que superan el índice global de absentismo de este personal en 2017 (4,81%) y 2018 (4,94%).

De los cuestionarios cumplimentados se señalan como aspectos más relevantes los siguientes:

Todos los órganos y entidades inspeccionadas en sus Servicios o sedes centrales disponen de sistema informatizado de control de presencia, y la mayoría de las Consejerías, y agencias administrativas graban en SIRhUS las incidencias propias de esta herramienta<sup>4</sup>, como, asimismo, en sus herramientas de control de presencia, y en sus herramientas propias de control de presencia las restantes entidades instrumentales, que carecen de SIRhUS, pudiendo elaborar todos los órganos y entidades inspeccionados informes de la incidencia de absentismo.

La presentación de los partes relativos a la incapacidad temporal (en adelante, IT), se efectúa en casi el 90% de las Consejerías con instancia normalizada en el registro de entrada y en el 87% de las agencias administrativas admite la presentación del parte sin instancia normalizada (salvo el CAAC). Hay otros medios de presentación (correo electrónico en el 33,33% de las Consejerías y dos, el 22,22%, en las que pueden presentarse telemáticamente con firma digital o a través del Registro Electrónico General). En las agencias administrativas y demás entidades instrumentales se admite la entrega en las dependencias y el correo electrónico..

En todos los órganos y entidades inspeccionados se controla la entrega en plazo de los partes de IT, si bien a través de distintos medios (verbal, teléfono, correo electrónico, escrito), y en la mayoría hay establecido un control o se han dictado instrucciones para la grabación inmediata de los partes de baja y sus prórrogas en el sistema de gestión de personal. Finalmente, también se indica mayoritariamente por las Consejerías que el control del envío de las bajas superiores a 365 días al INSS se efectúa por el Servicio de Retribuciones y Seguridad Social de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública (sin perjuicio de controles internos). Similares respuestas ofrecen las agencias administrativas y en el caso de las restantes entidades instrumentales, hay tres que indican que de tal cuestión se ocupa la Mutua de accidentes de trabajo

Respecto del personal del mutualismo administrativo o judicial, las respuestas a las cuestiones y los porcentajes son similares a las expuestas más arriba para el personal del Régimen General de la Seguridad Social.

En relación con las restantes causas de absentismo, se señala que, para todas ellas (salvo el caso de incumplimiento horario), en todos los órganos y entidades inspeccionados, se exige justificación (médica o del organismo que corresponda, en caso de cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público o personal), si bien en las debidas a enfermedad de menos de cuatro días, se admite en algunos casos declaración responsable si no se ha podido acudir al centro médico. Se han remitido por la mayoría de los órganos y entidades inspeccionadas evidencias de las justificaciones aportadas, así como listados de los números de casos de las distintas causas de absentismo, de los que resulta que, por enfermedad de menos de cuatro días, hay dos Consejerías, dos agencias administrativas y una fundación que presentan mayor número de casos. Los supuestos de incumplimiento horario no son relevantes en los órganos y entidades inspeccionados (hay mecanismos de recuperación o compensación horaria) y, además, la mayoría comunican a su personal los incumplimientos horarios y las ausencias injustificadas, además que en algunos sistemas de control de presencia, el personal puede comprobar su crédito horario y ausencias no justificadas.

Respecto del personal que gestionan las Secretarías Generales Provinciales de Justicia, de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Sostenible, y de Educación y Deporte, la actuación inspectora, además de buenas prácticas, ha puesto de manifiesto áreas de mejora, cuyos aspectos más relevante y comunes son las de la necesidad de establecer un

<sup>4</sup>En el primer semestre de 2017 no grabaron datos de absentismo los Servicios Centrales de las Consejerías de Educación y de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, como tampoco fueron grabados los datos del Servicio Andaluz de Salud, del Servicio Andaluz de Empleo y del Patronato de la Alhambra y Generalife. A su vez, en el primer semestre de 2018, están en la misma situación, todos las Consejerías y Agencias administrativas citadas (La C. De educación grabó sólo el segundo trimestre), salvo la Consejería de Cultura y el Patronato de la Alhambra y Generalife, que sí grabaron sus datos de absentismo.

sistema informatizado de control horario para aquellos centros que no lo tienen, que permita al personal por medios electrónicos fichar y comprobar su crédito horario, así como la tramitación y gestión de incidencias, con aportación telemática de la documentación. En el caso del personal de la Administración de Justicia sería necesario examinar qué incidencias de las que constan en su sistema propio, HERMES, tienen incidencia en los índices de absentismo y resolver la constancia en SIRhUS, además de la IT, de esos otros datos de absentismo que sólo constan en HERMES.

Asimismo, además de recordar la obligación de grabar los datos de absentismo de todo el personal de todos los centros en los periodos establecidos en SIRhUS (salvo los casos de IT, que deben grabarse inmediatamente), es necesario, para una homogénea grabación de los datos de absentismo (nº de casos, jornadas perdidas, justificación de incidencias, etc)-, que se elabore una guía o unas instrucciones que resuelvan las dudas de los órganos gestores y al personal conocer con claridad los supuestos incluidos en cada una de las causas de absentismo y de la documentación justificativa a aportar. También parece recomendable la elaboración trimestral de informes de las causas de absentismo, que sean conocidos por los responsables de los distintos órganos, unidades y centros.

Por último, respecto de la gestión de la IT, a efecto de minorar la demora detectada en la entrega de los partes relativos a la IT, parece necesario que se establezca su remisión al órgano gestor de personal por medios telemáticos conforme a un modelo normalizado, y al hilo de esta cuestión, parece imprescindible que se establezca un sistema de notificaciones electrónicas en materia de recursos humanos para facilitar la comunicación con el personal.

PROGRAMA 3.1	El establecimiento de la declaración responsable
--------------	--

La Línea de Actuación 3 es la correspondiente al área competencial “Procedimiento Administrativo” y dentro de ella se enmarca el programa de actuación objeto del presente protocolo (en concreto el 3.1) referido, al “Establecimiento de la declaración responsable.”

Respecto del ámbito subjetivo de esta actuación, señalar que el mismo viene referido a las siguientes Consejerías con el nivel de descentralización que igualmente se describe:

- SSCC de la Consejería de Agricultura, Ganadería Pesca y Desarrollo Sostenible y Delegaciones Territoriales de Huelva y Málaga de la Consejería anteriormente citada.
- SSCC de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo y Delegaciones Territoriales de Huelva y Málaga de la Consejería anteriormente citada.

En cuanto al ámbito objetivo de los presentes trabajos significar que han sido seleccionados, de un lado, los procedimientos incluidos en el Portal Andaluz del Emprendimiento regulado en el artículo 11 de la Ley 3/2018, de 8 de mayo, Andaluza de Fomento del Emprendimiento, respecto al ámbito subjetivo descrito para la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.

Respecto a dicho portal, aunque su creación y desarrollo es competencia de la actual Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad (Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías) corresponde a la Fundación Andaluza, “Andalucía Emprende”, adscrita a la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, la prestación de los servicios definidos en la referida Ley, de acuerdo a los fines y objetivos de ésta.

De otro lado, respecto al ámbito subjetivo descrito para la Consejería de Agricultura, Ganadería Pesca y Desarrollo Sostenible, ha sido seleccionado el Procedimiento de Inscripción en el denominado Registro de Explotaciones Agrarias y Forestales de Andalucía (REAFA), regulado en el Decreto 190/2018, de 9 de octubre, por el que se crea el Registro de Explotaciones Agrarias y Forestales de Andalucía y el Documento de Acompañamiento al Transporte de productos agrarios y forestales.

Respecto a la metodología empleada en el desarrollo de la presente actuación inspectora, ésta se fundamenta en el denominado Método ARPA (Análisis y racionalización de procesos/procedimientos administrativos) sin que hayan sido tenidas en cuenta en su desarrollo, normas de materialidad ni principios de importancia relativa .

El establecimiento de la declaración responsable tiene su causa en la actualidad en el artículo 69 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que establece que *las declaraciones responsables y las comunicaciones permitirán, el reconocimiento o ejercicio de un derecho o*

*bien el inicio de una actividad, desde el día de su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección que tengan atribuidas las Administraciones Públicas.*

Ambas instituciones se convierten en un título habilitante para el inicio de una actividad o ejercicio de un derecho, sustituyendo el control anterior por el control posterior. Es decir, el control se hará a posteriori en el momento en que la Administración requiera la información habilitante.

En particular, se entiende por declaración responsable aquel documento suscrito por un interesado por el cual manifiesta:

1. Que cumple con los requisitos establecidos en la normativa para obtener el reconocimiento de un derecho.
2. Que dispone de la documentación que lo acredita. Esta documentación se pone a disposición de la Administración, siempre que le sea requerida, comprometiéndose a mantener el cumplimiento de las obligaciones en ella recogidas durante el periodo del reconocimiento.

Tanto la declaración responsable como la comunicación previa reconocen el ejercicio de un derecho o inicio de una actividad. Por tanto, desde su presentación se permite el ejercicio del derecho o de la actividad, estando sujetos al control e inspección que tengan atribuidas las Administraciones Públicas.

Como resultados y conclusiones, se obtuvieron las siguientes que se resumen a continuación.

En lo que se refiere a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, la Orden de 27 de octubre de 2019 (BOJA 221, de 15 de noviembre de 2019), desarrolla, entre otros aspectos, los procedimientos de inscripción en el Registro de Explotaciones Agrarias y Forestales de Andalucía (REAFA). Aunque dicha norma entró en vigor al día siguiente de su publicación, en tanto no ha sido publicada dicha norma, el procedimiento referido no ha podido estar activo. En el momento de redactar el informe de la actuación, el citado procedimiento se encuentra aún en una fase muy embrionaria (carga de oficio de las explotaciones ya registradas en otros registros). Por ello, resulta obvio que, dado el escaso periodo de tiempo transcurrido desde la entrada en vigor de dicha norma, no han podido ser incoados por parte de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, procedimientos correctores y sancionadores para comprobar y controlar el procedimiento citado. Tampoco han podido ser llevados a cabo procedimientos verificadores y actos de seguimiento para evaluar el correcto seguimiento de la normativa aplicable. Sin perjuicio de lo expuesto con anterioridad, debe destacarse como hito relevante la existencia de actuaciones de supervisión acometidas en ejecución del denominado Plan de Mejora de la Regulación Económica coordinadas por parte de la Agencia de Defensa de la Competencia de la Junta de Andalucía. Con tal motivo, a la realización de la actuación inspectora, la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible se encuentra en pleno proceso de revisión y simplificación del conjunto de los procedimientos administrativos implementados en su ámbito, entre los que se encuentra el sometido a la presente actuación inspectora.

Respecto a la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, la Ley 3/2018, de 8 de mayo, Andaluza de Fomento del Emprendimiento tiene por objeto fomentar el emprendimiento en Andalucía, en un marco de igualdad de oportunidades, conforme a los principios que la propia norma establece, el reconocimiento y puesta en valor de la actividad emprendedora.

Con carácter particular, en su artículo 11, ha sido prevista la creación de un Portal Andaluz del Emprendimiento, para que los emprendedores puedan acceder a toda la información sobre los procedimientos necesarios para el inicio, ejercicio y conclusión de una actividad emprendedora, así como para la realización de los trámites preceptivos para ello.

Además, en el apartado 4 del artículo antes citado, se prevé la puesta a disposición de modelos unificados de declaración responsable para los emprendedores. A fecha de realización de la actuación inspectora, se encuentra en trámite de aprobación el Decreto por el que se aprueba el Plan General de Emprendimiento por lo que el citado procedimiento se encuentra aún en una fase muy embrionaria. Por ello, resulta obvio que, no han podido ser incoados por parte de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, procedimientos correctores y sancionadores para comprobar y controlar la aplicación del denominado procedimiento de declaración responsable. Tampoco han podido ser llevados a cabo procedimientos verificadores y actos de seguimiento para evaluar el correcto seguimiento de la normativa aplicable. Sin perjuicio de lo expuesto con anterioridad, igualmente debe destacarse como hito relevante en lo que concierne al alcance del presente informe, la existencia de actuaciones de supervisión acometidas en ejecución del denominado Plan de Mejora de la Regulación Económica, coordinadas por parte de la Agencia de Defensa de la Competencia de la Junta de Andalucía.

PROGRAMA 3.2	Trámites y procedimientos administrativos para la creación de empresas, en lo referido a la simplificación y agilización de tales procesos orientada al fomento de la iniciativa económica
--------------	--

La Línea de Actuación 3 es la correspondiente al área competencial “Procedimiento Administrativo” y dentro de ella se enmarca el programa de actuación relativo a “Trámites y procedimientos administrativos para la creación de empresas, en lo referido a la simplificación y agilización de tales procesos orientada al fomento de la iniciativa económica”.

Respecto del ámbito subjetivo de esta actuación, señalar que el mismo viene referido a las siguientes Consejerías con el nivel de descentralización que igualmente se describe:

- Consejería de Economía y Conocimiento
- Consejería de Empleo, Comercio y Comercio
- Consejería de Turismo y Deporte
- Consejería de Cultura
- Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural

Con motivo del inicio de las actuaciones inspectoras en cuestión, a la realización del informe ha sido puesto en conocimiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que han sido acometidas por parte de la Agencia de Defensa de la Competencia de Andalucía una serie de actuaciones cuyo fin primordial consistió en impulsar la elaboración de un Plan para la Mejora de la Regulación Económica de Andalucía (2018-2022), estimándose que el Plan iba ser presentado en junio de 2020.

Puesto que dentro de este Plan y con la participación de las distintas Consejerías de la Junta de Andalucía, se había definido una línea de actuación que consistía en la evaluación de los procedimientos que afectan a los operadores económicos, al objeto de definir actuaciones de simplificación y reducción de trabas administrativas, se ha estimado

oportuno por esta Inspección General posponer las presentes actuaciones inspectoras a la finalización de los trabajos relacionados con el mencionado Plan, así como al proceso de las reformas normativas asociadas al mismo.

Tal proceder tiene por objeto asegurar la utilidad de las conclusiones que se obtengan de las actuaciones inspectoras en cuestión y de las recomendaciones vinculadas con las mismas, así como su pertinencia y realización en el tiempo debido.

Por ello, resulta obvio que no han podido ser incoados por parte de las Consejerías afectadas, procedimientos para comprobar y controlar la aplicación de los mismos. Tampoco han podido ser llevados a cabo procedimientos verificadores y actos de seguimiento para evaluar el correcto seguimiento de la normativa aplicable.

De todo cuanto antecede han sido informadas las Consejerías afectadas así como la propia Agencia de Defensa de la Competencia de Andalucía, entidad, que, en lo sucesivo, deberá informar a la Inspección General de cuantos aspectos y hechos consideren relevantes para posibilitar la continuidad de las referidas actuaciones inspectoras.

PROGRAMA 3.3	La responsabilidad patrimonial
--------------	--------------------------------

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula el procedimiento administrativo de responsabilidad patrimonial como una especialidad del procedimiento administrativo común, modificando la regulación que la anterior Ley 30/1992, de 26 de noviembre articulaba del mismo, en tanto que procedimiento administrativo especial. Dicha regulación se completa, en cuanto a los principios generales de la responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas, con los que incorpora la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

A la luz de tales criterios, se consideró como objetivo de la actuación inspectora, la realización de un análisis pormenorizado de los procedimientos administrativos de responsabilidad patrimonial instruidos en la Administración de la Junta de Andalucía a lo largo de 2017. Sin perjuicio de que dicho análisis centraría su enfoque en la perspectiva económica, de manera que los resultados obtenidos permitiesen disponer de una información fiable y sólida, tanto de las repercusiones que tales procedimientos suponen a las arcas públicas andaluzas, como de la adopción de medidas correctoras, destinadas a paliar el funcionamiento anormal de los servicios públicos generadores de responsabilidad patrimonial. Incorporando por ello el enfoque imprescindible de la eficacia y eficiencia de los servicios públicos, en el marco de reforzar y garantizar su sostenibilidad.

En cuanto al ámbito de esta actuación inspectora hay que señalar que el PGI 2018-2019 dispuso que el programa de actuación en el que se incluye la presente actuación inspectora se llevase a cabo en el ámbito subjetivo siguiente:

- Consejería de Fomento y Vivienda
- Consejería de Turismo y Deporte
- Agencia de Gestión Agraria y Pesquera.

La primera tarea a realizar para implementar la presente actuación inspectora consistió en recabar de las Consejerías

implicadas, la documentación necesaria para, mediante su estudio y análisis, extraer la información que permita abordar los resultados perseguidos.

Dicha documentación había de referirse a todos los expedientes de responsabilidad patrimonial que las mismas hubieran tramitado íntegramente a lo largo del ejercicio 2017. Este análisis se completó con aquellos otros expedientes que, iniciados con anterioridad a 2017, hubiera finalizado en dicho ejercicio; y por último, con los que, habiendo sido iniciados en 2017, se encontraran aún en trámite al finalizar aquél.

La información requerida estaba referida tanto a los servicios centrales como a los territoriales o provinciales de las diferentes Consejerías.

El análisis aludido en los párrafos anteriores, debía concluir con la información necesaria para evaluar las repercusiones de tales procedimientos en un doble sentido.

De un lado, respecto de las obligaciones económicas que, en concepto de indemnización, hubieran podido derivarse de los mismos, y de otro lado, respecto de los costes efectivos derivados de la adopción de medidas correctoras que, en su caso, hayan debido asumirse para paliar el funcionamiento anormal de los servicios públicos que hayan generado responsabilidad patrimonial a la Administración Pública.

La obtención de información se llevó a cabo exclusivamente mediante el envío de un cuestionario de evaluación a cumplimentar por las Consejerías incluidas en su ámbito de actuación.

Por cada ámbito obtuvieron los resultados y conclusiones que se resumen a continuación.

En lo referido a la Consejería de Fomento y Vivienda (CFV), resulta oportuno comenzar recordando que el art. 91.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, dispone que *“transcurridos seis meses desde que se inició el procedimiento sin que haya recaído y se notifique resolución expresa o, en su caso, se haya formalizado el acuerdo, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular.”*

De los expedientes analizados, en un (16%) se ha cumplido el plazo recogido en el art. 91.3 antes citado, en tanto que en el (84%) de los expedientes dicho plazo ha sido rebasado.

En el tercer grupo de expedientes analizados (*“Expedientes de responsabilidad patrimonial iniciados en 2017 y no finalizados durante dicho ejercicio en el ámbito de esa Consejería”*), al no estar aún resueltos a 31/12/2017, no se puede verificar el plazo de su tramitación integral, por lo que a la hora de extraer conclusiones, de este apartado, hemos comprobado que todos aquellos expedientes que, a la fecha de cierre del informe (31/12/2017), en función de la fecha en que se hubieran iniciado, estarían aún dentro del plazo mencionado de los 6 meses; y todo ello sin perjuicio de que posteriormente dicho plazo sea o no cumplido.

Si este mismo análisis lo realizamos solo para expedientes que a 31/12/2017 ya estaban finalizados, los resultados son aún más definitivos. Así, en el 8% del total de expedientes, se ha cumplido el plazo recogido en el art.91.3 antes citado, en tanto que en el 92% del total, dicho plazo ha sido excedido.

Además de la premisa anterior, y respecto del segundo grupo de los expedientes analizados, esto es *“Expedientes de responsabilidad patrimonial iniciados en ejercicios anteriores y finalizados durante el ejercicio 2017”*, el plazo de tramitación observado en muchos de ellos llega incluso a extenderse a varios años.

En lo referido a resultados y conclusiones, se pone de manifiesto una inobservancia continuada del plazo fijado en el art. 91.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Asimismo, respecto de los motivos generadores del inicio de los expedientes tramitados, y al objeto de poder gestionar la información suministrada en este ámbito de análisis, tales motivos se han agrupado en varios colectivos homogéneos. Así, en una primera clasificación, se han ordenado los expedientes en función de si los mismos derivaban de posibles deficiencias en la construcción/mantenimiento de la infraestructura afectada, o si por el contrario, no compartían tal origen.

Del total de los expedientes analizados, el 24% pertenecen al primero de los grupos citados, en tanto que el 76% de los expedientes se deben a causas ajenas a tales deficiencias.

En definitiva, y al contrario de lo que en principio pudiera pensarse, no llega al 25% el porcentaje de expedientes de responsabilidad patrimonial tramitados que se hayan iniciado por posibles deficiencias en la construcción/mantenimiento de la infraestructura pública afectada.- Otras causas diversas: el 15% del total.

Tales resultados ponen de manifiesto que un porcentaje superior al 75% del volumen de los expedientes de responsabilidad patrimonial tramitados por las Consejerías son por causas en principio ajenas al funcionamiento (normal o anormal) de los servicios públicos, por ejemplo en el ámbito de la CFV es el de “animal en la calzada” que, como hemos visto, supone el 25% del total de los expedientes tramitados.

A mayor abundamiento, podemos afirmar que más de la mitad de los expedientes tramitados (el 55%) pueden identificarse con razones imprevistas o fortuitas (“animal en calzada”, “objeto u obstáculo en calzada” y “sustancias deslizantes en la calzada”) que, no guardan relación directa con el funcionamiento de los servicios públicos.

La escasisima relevancia de los expedientes de responsabilidad patrimonial que son estimados en el ámbito de la CFV, ascendiendo tal porcentaje a tan solo el 4% del total de expedientes tramitados. Se ha observado además en los supuestos analizados que tal estimación fue parcial, siendo el montante global total de las indemnizaciones abonadas inferior a 20.000 euros.

En materia de propuestas, se propone que, en la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial se observe el plazo de tramitación de este tipo de procedimientos recogidos específicamente en el art. 91.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Se propone a la CFV que revise el actual parque de señales relativas a la existencia de animales en las cercanías de las infraestructuras en que se han generado este tipo de expedientes y, en su caso, mejorarlo, al objeto de evitar o cuanto menos disminuir la aparición futura de responsabilidad patrimonial por tales motivos.

Se propone a la CFV que revise y, en su caso, reasigne entre las distintas provincias, los presupuestos de contratación interprovinciales destinados al mantenimiento/conservación de sus infraestructuras.

En cuanto a lo referido a Agencia de Gestión Agraria y Pesquera (AGAPA), se citan los siguientes resultados en lo relacionado con expedientes de responsabilidad patrimonial iniciados y finalizados durante el ejercicio 2017 en el ámbito de la misma.

Por la AGAPA se informa de la inexistencia de expedientes de responsabilidad patrimonial que se hayan iniciado y finalizado en el ejercicio 2017.

Y en lo relacionado con expedientes de responsabilidad patrimonial iniciados en ejercicios anteriores y finalizados durante el ejercicio 2017 en el ámbito de esa Agencia, por la AGAPA se informa de la existencia de 1 expediente de

responsabilidad patrimonial que se ha iniciado en ejercicios anteriores al 2017 (en el presente supuesto en el ejercicio 2016.)

No obstante, a la luz de la propia información suministrada por la AGAPA en el cuestionario cumplimentado, no se tiene constancia de la resolución de dicho expediente a 31 de diciembre de 2017 por la Secretaría General Técnica de la Consejería de adscripción; órgano competente para resolver este tipo de expedientes en virtud de la Orden de 25 de noviembre de 2009 por la que se delegan competencias en órganos de la Consejería de Agricultura y Pesca.

En el mismo sentido, y de conformidad con el artículo 8.a) del Decreto 215/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural, corresponde a la Secretaría General Técnica “la propuesta de resoluciones de las reclamaciones por responsabilidad patrimonial”. Según información aportada en el marco del presente expediente, en enero de 2019 aún no se ha resuelto el mismo.

En consecuencia, y conforme a la información suministrada por la AGAPA, hemos de concluir que, al igual que ocurría en el punto 1 anterior, tampoco se informa sobre la existencia de algún expediente de responsabilidad patrimonial iniciado en ejercicios anteriores a 2017 y finalizado durante dicho ejercicio en el ámbito de esa Agencia.

Y en materia de expedientes de responsabilidad patrimonial iniciados en 2017 y no finalizados durante dicho ejercicio en el ámbito de esa Agencia, por la AGAPA se informa de la existencia de 1 expediente de responsabilidad patrimonial que se ha iniciado en el ejercicio 2017 (en concreto el 18 de mayo de 2017) y que a 31 de diciembre de dicho ejercicio, aún se encuentra en trámite.

Así la responsabilidad patrimonial por riesgo o funcionamiento anormal de los servicios públicos cubre también los supuestos de caso fortuito, como el que se plantea en el presente supuesto.

En cuanto a lo referido a la Consejería de Turismo y Deporte (CTD), se informa de la inexistencia de expedientes de responsabilidad patrimonial tramitados en el periodo temporal objeto de la presente actuación inspectora; por lo que es evidente la imposibilidad de evaluar resultados y, en su caso, elaborar propuestas.

## PROGRAMA 4.1

Estructuras de evaluación de políticas públicas en las Consejerías y Entidades Instrumentales. Análisis de los sistemas de evaluación de los planes estratégicos aprobados

Mediante esta actuación inspectora se ha analizado la situación actual en cuanto a las estructuras de evaluación de políticas públicas en las Consejerías y en las Agencias Administrativas con el objetivo de analizar no solo los recursos humanos específicamente dedicados a la evaluación de las políticas públicas, sino también la cultura de evaluación y los planes, estrategias, programas o políticas públicas aprobados por la Junta de Andalucía en los que se hubiera contemplado su evaluación.

El estudio se llevó a cabo en los órganos directivos de los servicios centrales de todas las Consejerías (Viceconsejerías, Secretarías Generales con rango de Viceconsejería, Secretarías Generales Técnicas y Direcciones Generales) y de las Agencias Administrativas correspondientes. En total se contabilizan 53 Direcciones Generales, 11 Viceconsejerías, 11 Secretarías Generales Técnicas, 28 Secretarías Generales con rango de Viceconsejería (incluida la Intervención General de la Junta de Andalucía) y 10 Agencias Administrativas.

Se elaboró un informe por cada una de las Consejerías (incluyendo sus agencias administrativas) y un Informe global agrupando los 11 anteriores.

Para llevar a cabo la actuación inspectora se diseñó un cuestionario con 7 preguntas relativas a la planificación y evaluación de políticas públicas, debiendo destacarse la colaboración prestada en la actuación inspectora, pues el cuestionario ha sido cumplimentado por más del 99% de los órganos directivos. Los datos que se exponen seguidamente resultan de los cuestionarios cumplimentados en el último trimestre de 2019, completados con los suministrados en el primer trimestre de 2020 en el trámite de observaciones a los informes provisionales emitidos.

De las respuestas aportadas por los distintos Centros Directivos de las distintas Consejerías de la Junta de Andalucía se observó lo siguiente:

- La media de Centros Directivos en los que hay personas entre cuyas funciones se encuentran las de evaluación de políticas públicas es cercana al 30%.
- En la actualidad hay cerca de 100 documentos de planificación vigentes en los que está contemplado alguno de los sistemas de evaluación existentes, que representa un 82% del total de documentos de planificación de los que ha facilitado información (un número total de 122).
- La media de los Centros Directivos que cuentan con algún documento de planificación en el que se contempla un sistema de evaluación es del 42% para la Junta de Andalucía.

- Hay información de 58 documentos de planificación finalizados y evaluados.
- En el 25% de los Centros Directivos de la Junta de Andalucía se ha llevado a cabo la publicación o comunicación de los resultados dicha evaluación.
- El número de documentos de planificación en la Junta de Andalucía que no incluyen alguno de los sistemas de evaluación existentes es de 22 (un 18% del total).

Respecto de las Agencias Administrativas cabe decir lo siguiente:

- El 50% de las Agencias Administrativas tienen en sus plantillas respectivas personal con funciones de evaluación.
- A fecha del presente informe, existen 19 planes en ejecución que contemplan sistemas de evaluación. De ellos, más de la mitad se ejecutan por parte del SAS (9), y por parte del IFAPA (4).
- El 30% de las Agencias carece de documentos de planificación de carácter estratégico, sectorial o integral (el IAM, el IAJ y el CAAC).
- El 60% de las Agencias hace públicos o comunica los resultados de la evaluación de sus documentos de planificación, si bien en muchos casos se trata de comunicaciones de carácter interno.
- Por último, hay un total de 5 planes que no contemplan sistemas de evaluación (4 en el SAS y 1 en el Patronato de la Alhambra y Generalife).

Como resultados y conclusiones, se obtuvieron las siguientes:

1. En la Administración de la Junta de Andalucía y en sus Agencias Administrativas hay una importante cultura de planificación y evaluación, si bien no es mayoritario el número de órganos directivos que cuenten con algún documento de planificación que contemple algún sistema de evaluación por lo que debe concluirse el distinto desarrollo que esa cultura de evaluación tiene en los distintos departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma y en sus Agencias Administrativas.
2. Es bajo el porcentaje de órganos directivos en los que se haya publicado y/o comunicado los resultados de la evaluación de sus planes y programas (un 25%).
3. Se constata la diversa denominación dada a los instrumentos de planificación, como también los distintos tipos de evaluaciones que se hacen constar en los cuestionarios cumplimentados, por lo que convendría establecer criterios que homogeneizaran la denominación y el contenido de los planes y en cuanto a su previsión de evaluación, tipo de evaluación, órganos y entidades encargadas de evaluación, etc. No se trataría, pues, de una regulación normativa minuciosa y pormenorizada de cada plan sino de criterios o instrucciones que permitan homogeneizar la actividad de planificación y evaluación en la Junta de Andalucía.

4. De acuerdo con la conclusión 3 debe adoptarse una iniciativa normativa que desarrolle lo previsto en el artículo 138 del Estatuto de Andalucía, en relación con la obligación de evaluar planes y programas del artículo 12 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.
5. Con carácter general, deberían cursarse las instrucciones precisas para dar adecuado cumplimiento a la obligación de publicidad de planes y programas y los resultados de su evaluación del artículo 12 de la Ley de Transparencia de Andalucía.
6. En cada Consejería se debe abrir reflexión sobre la conveniencia de que determinados órganos directivos dispongan de planificación estratégica, integral o sectorial, en razón de las competencias que tienen atribuidas en sus respectivos Decretos de Estructura, así como de la existencia de alguna unidad con formación en planificación y evaluación de políticas públicas, y valorar, si no se hubiere hecho ya, recabar el apoyo del Instituto Andaluz de Administración Pública (que podría ayudar también en el empleo de otra herramienta de interés en esta materia, cual es el análisis previo de la evaluabilidad de planes estratégicos).

PROGRAMA 4.2	Estructuras e impacto de la innovación en el sector público andaluz
--------------	---

Mediante esta actuación inspectora, se han analizado las estructuras puestas en marcha con el fin de innovar en el sector público andaluz, y se ha evaluado el impacto y el valor añadido que dichas iniciativas innovadoras han tenido tanto en el propio sector público como en la sociedad en su conjunto mediante aproximación con un modelo para conocer el índice de Innovación basado en el Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión.

El análisis se ha llevado a cabo en centros directivos (uno por Consejería) de los servicios centrales de las Consejerías siguientes:

- Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad (anterior Consejería de Economía y Conocimiento).
- Consejería de Educación y Deporte (anterior Consejería de Educación).
- Consejería de Salud y Familias (anterior Consejería de Salud).
- Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico (anterior Consejería de Cultura)

Así como en centros directivos (uno por entidad) de las entidades instrumentales siguientes:

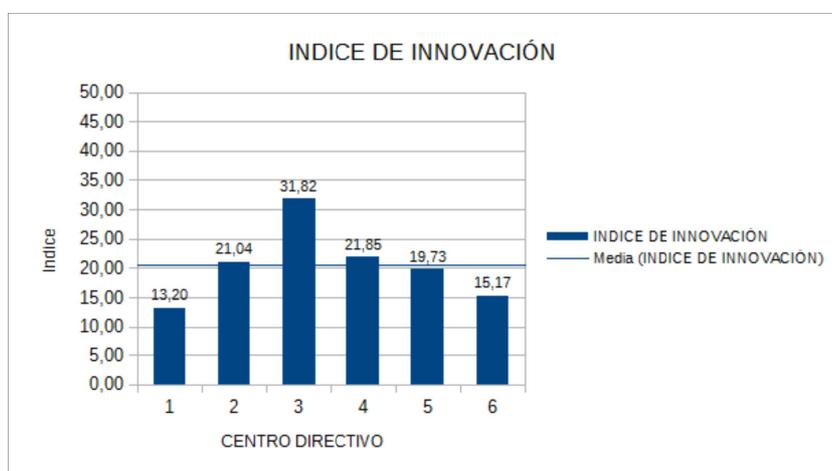
- SAS (Agencia administrativa)
- IDEA (Agencia pública empresarial)

En total fueron 6 centros directivos dentro de las Consejerías y Agencias anteriores. El criterio de selección utilizado fue que los centros directivos contuvieran en su denominación la palabra “innovación” como reflejo de los ámbitos competenciales en los que, a priori, debían estar incluidas competencias y funciones relativas a la innovación (a excepción de la DG de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud, que se seleccionó por tener conocimiento del desarrollo de diversos proyectos de innovación en su ámbito).

Para llevar a cabo la actuación inspectora se diseñó un cuestionario con 23 preguntas relativas a la innovación extractadas del Modelo EFQM de Excelencia en la gestión con el que se construyó un Índice de Innovación. Para la cumplimentación del cuestionario se contó con la participación de más de 70 personas con distintos perfiles y niveles de responsabilidad. La cumplimentación se llevó a cabo en 6 sesiones presenciales (una por centro directivo) pilotadas por el Inspector que suscribe el presente informe entre el 19 de noviembre de 2019 y el 4 de diciembre de 2019.

Para la valoración cuantitativa de las 23 preguntas se ha seguido un esquema basado en el sistema de puntuación del Modelo EFQM, fijando en 50 puntos el valor máximo del denominado Índice de Innovación y en el que el valor 0 se corresponde con una innovación nula y el valor 50 equivaldría a una innovación excelente.

En materia de resultados, los valores obtenidos para el Índice de Innovación de dichos centros directivos han sido los siguientes:



De las respuestas aportadas por los distintos centros directivos, se desprende lo siguiente:

- La media del Índice de Innovación calculado es de 20,47, con valores que van desde 13,20 a 31,82. Tres centros directivos tienen valores similares a la media, uno se encuentra por encima de la media y dos por debajo de la misma.
- Son Índices calculados tomando como base las valoraciones realizadas por parte del personal que ha participado en la cumplimentación del cuestionario.

- Con carácter general, las valoraciones no siempre se han apoyado de forma sólida y fundamentada en evidencias y comentarios aportados por parte de las personas que cumplimentaron los cuestionarios. En ese sentido, las evidencias aportadas deberían cumplir varios requisitos para dar carta de naturaleza al Índice de Innovación.
- No obstante, a los efectos de realizar propuestas y recomendaciones en lo que a innovación se refiere, la metodología utilizada permite identificar cuáles son las principales áreas de mejora en las que se puede avanzar para mejorar en la puntuación del Índice de Innovación.

PROGRAMA 4.3

Evaluación del Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF) como instrumento de planificación de las entidades instrumentales de la Junta de Andalucía

La línea 4 del Plan General de la Inspección General de Servicios es la correspondiente a las competencias en materia de “Organización Administrativa”, dentro de la cual se enmarca el programa de actuación 4.3, denominado “Evaluación del Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF en lo sucesivo) como instrumento de planificación de las entidades instrumentales de la Junta de Andalucía”.

Conforme a lo dispuesto anteriormente, mediante la presente actuación inspectora se ha pretendido evaluar la idoneidad del PAIF como instrumento de planificación pública de la actividad de las Agencias Públicas Empresariales en el año 2017.

La regulación y configuración jurídica de dichas entidades está prevista en el artículo 68. 1.b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y la formulación de sus objetivos tiene soporte en el artículo 58 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía. En particular, el Capítulo IV del Título II de dicha norma, contiene las normas especiales por las que se rigen las entidades del sector público autonómico, entre las que se encuentran las que son objeto de la presente actuación.

Respecto al ámbito subjetivo de la misma, señalar que ésta ha tenido por objeto las siguientes entidades:

- Empresa Pública de Emergencias Sanitarias de Andalucía (EPES).
- Agencia de Servicios Sociales y de la Dependencia de Andalucía (ASSDA).
- Agencia de la Innovación y Desarrollo de Andalucía (IDEA).

La actuación inspectora en cuestión ha sido llevado a cabo en dos fases diferenciadas afectas, por un lado, al análisis de la elaboración y programación pública de los objetivos públicos contenidos en el PAIF y, por otro lado, a la de seguimiento y control del mismo.

Con tal fin ha sido requerida diversa información a las agencias públicas inspeccionadas, en los correspondientes niveles de programación, evaluación, seguimiento y control del PAIF y, de resultados de la cual, tras la realización del correspondiente trabajo de campo, han sido obtenidas una serie de conclusiones que más adelante se reportan.

Las actuaciones referidas han sido documentadas en sendos informes, cada uno de ellos dirigido a las entidades inspeccionadas, los cuales han sido sometidos, como es preceptivo, al correspondiente trámite de alegaciones.

Finalmente señalar que la metodología de nuestro trabajo, se ha complementado con la elaboración y cumplimentación de cuestionarios que han permitido la obtención de evidencias auditoras sobre los objetivos que han formado parte de nuestro análisis.

Como resultados y conclusiones, se obtuvieron las siguientes:

1. No hemos obtenido evidencia en nuestro trabajo de que haya sido aprobado expresamente para ninguna de las tres agencias inspeccionadas un Plan Inicial de Actuación, según se contempla en el artículo 58 de la Ley 9/2007, de Administración de la Junta de Andalucía, aunque sí consta respecto a ASSDA, la elaboración y aprobación de un un Plan Plurianual 2016-2019, que recoge los objetivos programados para la entidad.
2. Como documento de carácter operativo y que se pretende de valor equivalente al PAIF de la entidad, EPES considera al efecto el Contrato Programa del ejercicio 2017, formalizado con el Servicio Andaluz de Salud y que también responde a un marco de planificación plurianual que contiene los objetivos públicos que han sido asignados a la Agencia.
3. La formulación de la programación pública de ASSDA y que está contenida en las fichas PAIF 1 del ejercicio 2017, refiere Objetivos y Proyectos asociados a los mismos, respecto a los que solo se ha obtenido evidencia en forma parcial de su correspondencia o trazabilidad con los objetivos recogidos en el Plan Plurianual de Gestión de la Agencia 2016-2019. En lo que se refiere a EPES, no hemos obtenido evidencia de la correspondencia o trazabilidad de los objetivos recogidos en la ficha PAIF del ejercicio con los que figuran en el Contrato-Programa de 2017.
4. Dichos objetivos, por lo general y en todas las entidades inspeccionadas, responden a los requisitos comunes inherentes a cualquier procedimiento de programación pública (claridad, concreción, etc.) y tienen acomodo en el objeto y naturaleza de las mismas.
5. Respecto al control de eficacia implementado por parte de las Consejerías de adscripción y, en relación con los objetivos identificados en el PAIF, señalar que aquél se limita, en todos los casos, a las tareas propias de seguimiento sustentadas en el Decreto 9/99, de 19 de enero, sobre régimen presupuestario, financiero, de control y contable de las empresas públicas y que se centran en verificar el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a la Agencia y a la Consejería de adscripción consistentes en la verificación de los niveles de ejecución presupuestaria acometidos en la consecución de los objetivos de la Agencia. No consta, por tanto, en ninguna de las entidades un informe anual rendido por parte de la Consejería de adscripción, en relación con la consecución de los objetivos de la Agencia ni del PAIF ni del Plan Plurianual de Gestión.
6. Finalmente señalar que, respecto a la metodología en la elaboración del informe de seguimiento del PAIF de la Agencia IDEA, si bien asegura que la ejecución de los objetivos descritos en las fichas PAIFs del ejercicio se adecua, al menos formalmente, a la cobertura presupuestaria de los recursos financieros que le han sido adscritos; la misma no responde a las prevenciones del artículo 5 del Decreto 9/99, de 19 de enero, sobre régimen presupuestario, financiero, de control y contable, de las empresas de la Junta de Andalucía en el que se recoge la necesidad de que el informe de seguimiento del PAIF permita establecer una comparación entre los objetivos aprobados y los realmente conseguidos.

PROGRAMA 4.4	Análisis de la existencia y funcionamiento de estructuras de ética pública y profesional aplicada en la Administración de la Junta de Andalucía y sus agencias administrativas
--------------	--

En relación con esta actuación inspectora, cuyo desarrollo estaba previsto llevar a cabo en 2019, hay que decir que finalmente se determinó incorporarla al Plan General de la Inspección General de Servicios de 2020, debido a que estaba próxima la aprobación a finales de 2019 del nuevo Decreto de funcionamiento de la Inspección General de Servicios. Efectivamente, el Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, quedó aprobado (BOJA núm. 236, de 10 de diciembre de 2019) y en el mismo queda recogido de manera explícita que la Inspección General de Servicios ejercerá -entre sus funciones- las relativas a ética pública e integridad. Así, el artículo 15.1 del citado Decreto 601/2019, dispone lo siguiente:

“Artículo 15. Funciones en materia de ética pública e integridad.

En materia de ética pública e integridad corresponde a la Inspección General de Servicios examinar que el funcionamiento y la actividad de las unidades, órganos y entidades de la Administración de la Junta de Andalucía, de sus agencias, de las sociedades mercantiles del sector público andaluz y de las demás entidades y organismos a que se refiere el artículo 1 del Texto Refundido de la Ley de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, así como del personal a su servicio, se desarrolla en el marco del ordenamiento jurídico, verificando y promoviendo la adopción y el cumplimiento de medidas que garanticen la integridad profesional y los comportamientos éticos”.

Del mismo modo, en el punto 2 del citado artículo 15 se establecen las actuaciones que comprenden dichas funciones.

Por ello, dado lo novedosa de la actuación inspectora y atendiendo a un principio de coherencia y armonización con la normativa existente en vigor, se decidió aplazar esta línea de actuación al Plan General de la IGS 2020.

PROGRAMA 5.1	Análisis de las medidas que se están llevando a cabo en la Administración de la Junta de Andalucía para el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos
--------------	---

El ámbito ha sido el de todas las Consejerías de la Junta de Andalucía, Servicio Andaluz de Salud y Servicio Andaluz de Empleo.

El objetivo de esta actuación inspectora es comprobar la identificación y adopción de medidas para la adaptación de la Administración de la Junta de Andalucía a las obligaciones exigidas por el nuevo marco normativo. En particular, se comprobará la determinación de la base jurídica de los tratamientos, la existencia de registros de tratamientos, la determinación y aplicación de medidas de seguridad, la revisión de las cláusulas para el consentimiento, el nombramiento de Delegados de Protección de Datos y la existencia de medidas de formación.

La verificación del cumplimiento de la normativa de protección de datos es una actuación continuada de la Inspección General de Servicios que ha venido efectuando mediante la realización de auditorías o, a través de los Planes Anuales de Inspección, mediante actuaciones inspectoras. En algunas ocasiones se han llevado a cabo actuaciones específicas para llevar a cabo la citada verificación y en otras, la misma se ha realizado en el marco de otras actuaciones más amplias.

La aprobación en mayo de 2016 del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea y su aplicación en los Estados miembros a partir del 25 de mayo de 2018, supone el mantenimiento de la mayor parte de obligaciones del marco regulatorio anterior, pero introduce un cambio de paradigma que enraíza la protección de datos en la definición de los procesos y sistemas que implican tratamiento de datos de carácter personal. Ello exige una actitud consciente y proactiva por parte de responsables y encargados del tratamiento, en la identificación de los propios tratamientos y en la información que se ofrece a las personas interesadas, así como en la valoración específica de los riesgos para los derechos y libertades de las personas en cada caso.

Para el desarrollo del programa de inspección donde se enmarca la presente actuación inspectora, se ha elaborado un protocolo que incluye la realización de diferentes tareas y la utilización de distintos instrumentos, entre lo que cabe destacar la planificación y elaboración de cuestionarios y la solicitud de documentación.

En esta actuación inspectora, la obtención de información se realiza mediante el envío de un cuestionario a cumplimentar por el organismo, elaborado en base a la normativa que afecta al programa, y que consta de apartados referidos al contexto general de protección de datos, datos que exigen tratamiento especial, Responsables/Encargados de tratamiento, Delegado de Protección de Datos, Registro de Actividades de Tratamiento, otras medidas de responsabilidad proactiva, derechos de las personas interesadas, divulgación y formación y otras cuestiones de interés. Asimismo, se ha remitido otro cuestionario dirigido de forma específica a la persona que en cada caso ostenta la condición de Delegado de Protección de Datos, para tener un mayor conocimiento de este colectivo en la Junta de Andalucía.

Ha de tenerse en cuenta que en el transcurso de la ejecución de la presente actuación inspectora se ha producido una reestructuración de Consejerías, recogida en el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA 22/01/2019), modificado por el Decreto del Presidente 6/2019 (BOJA 12/02/2019).

Esto ha condicionado la realización de los informes, al estar referidos los datos a la estructura anterior. Por ello, para cada Consejería y Agencia se ha elaborado un único informe con las conclusiones globales, las deficiencias detectadas y las recomendaciones para solventarlas. Este informe lleva en cada caso un anexo con las particularizaciones para el órgano en cuestión.

Aunque algunas medidas exigen el concurso de varios centros directivos en labores de impulso y coordinación, la ejecución final de la mayor parte de ellas corresponde en cada caso a la Consejería/Agencia y a sus órganos directivos, como responsables del tratamiento. El responsable del tratamiento es la figura central sobre la que pivotan las obligaciones del RGPD y será el que tendrá que responder ante la autoridad de control en caso de reclamación o inspección y facilitar a los propios interesados el ejercicio de sus derechos.

Mención especial, junto con el responsable del tratamiento, merece la figura del Delegado de Protección de Datos. Es un nuevo actor introducido por el RGPD que se identifica como auténtico valedor -que no responsable- del cumplimiento de la norma en el seno de cada Consejería/Agencia, a través de las labores internas de información, asesoramiento y supervisión, así como en la resolución de reclamaciones y relaciones con la autoridad de control y con los interesados.

Esta actuación inspectora y sus resultados ponen en evidencia que, aunque se parte de una situación aceptable, es necesario abordar la protección de datos de forma unificada en la Junta de Andalucía y reforzar la actuación coordinada para garantizar que los datos personales de las personas que se relacionan con ella se tratan con el máximo rigor y seguridad, y así se pueda probar ante quien lo solicite, ya sea autoridad de control o las personas interesadas.

PROGRAMA 5.2	Análisis de la utilización de herramientas colaborativas entre las personas empleadas públicas de la Administración de la Junta de Andalucía
--------------	--

El ámbito de la actuación era la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática, Consejería de Educación, Instituto Andaluz de la Juventud y Servicio Andaluz de Empleo.

Tras la reestructuración de Consejerías, ha sido el siguiente: Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, Consejería de Educación y Deporte, Instituto Andaluz de la Juventud y Servicio Andaluz de Empleo

Las herramientas colaborativas son aquellas que permiten la compartición o producción de información en distintos formatos, favoreciendo el trabajo conjunto y la comunicación entre personas independientemente de su ubicación. El número de herramientas que cumplen estas condiciones es muy elevado así como las funcionalidades que ofrecen, que van desde la mera compartición de documentación a la edición conjunta de documentos o múltiples formas de comunicación que implican imagen, audio y texto (videoconferencias, audioconferencias, chats, foros). En la presente actuación, se ha limitado el análisis a las herramientas de compartición de archivos.

En la Administración de la Junta de Andalucía existen algunas herramientas promovidas de forma corporativa que incorporan algunas de estas funcionalidades. Asimismo, en el mercado existen múltiples herramientas, algunas de las cuales ofrecen determinados servicios de forma gratuita, lo que ha ido aumentando su uso en la esfera personal. Del mismo modo, estos proveedores ofrecen servicios de pago a organizaciones que optan por el almacenamiento y trabajo en la nube como alternativa cada vez más consolidada en un mundo globalizado en el que las personas operan desde múltiples ubicaciones y que comparten información y contenido.

El planteamiento de esta actuación inspectora obedece al objetivo de conocer, a través de la experiencia de cuatro organismos de la Administración, de qué manera se utilizan estas herramientas, cómo se promueve el uso de las herramientas corporativas y si se fomenta o limita el uso de otras herramientas gratuitas. Ha de tenerse en cuenta que los datos y evidencias para la elaboración del presente informe fueron recopilados a finales de 2019 y comienzos de 2020, y el escenario en el que nos encontramos ahora ha cambiado sustancialmente con los acontecimientos provocados por la pandemia de COVID-19, por lo que es muy probable que la situación descrita se haya visto modificada.

Si bien el teletrabajo ya había irrumpido en diferentes sectores económicos, no cabe duda que los acontecimientos recientes han incrementado su extensión de forma masiva en otros sectores como la Administración Pública, que sólo lo utilizaba anteriormente en casos muy puntuales. En este nuevo escenario, las herramientas colaborativas han pasado de ser un complemento opcional para los usuarios, a ser un pilar de trabajo diario para la comunicación y compartición de información.

Como principal conclusión de esta actuación podemos destacar que la situación es heterogénea entre los organismos debido a la autonomía en la ejecución de las competencias informáticas y a la ausencia de instrucciones corporativas en lo que respecta a este tipo de herramientas; en algunos casos los organismos cuentan con políticas de seguridad detalladas y documentación de desarrollo, que incluso hacen referencia a estas herramientas, y en otros se evidencia la ausencia de directrices. Asimismo, se ha detectado una falta de impulso del uso de herramientas corporativas, que en ocasiones conlleva la extensión del uso particular de las herramientas privadas que los usuarios utilizan en su esfera personal a usos laborales, con el consiguiente riesgo que esto puede tener para la privacidad de la información y la protección de datos personales.

En estas circunstancias, las propuestas van en la línea de fortalecer las opciones corporativas, ya sean de desarrollo propio o prestadas en modo servicio por un tercero, pero fomentando la visión conjunta de la organización. Esta línea común debe tener su reflejo en la información y formación que se ofrezca a los empleados y empleadas de la Junta de Andalucía para que en cada situación conozcan qué herramienta es la más adecuada y cuáles son las recomendaciones de la organización en ese sentido.

PROGRAMA 5.3	Análisis del ejercicio de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía a través de medios electrónicos para determinados procedimientos
--------------	---

El objeto de la actuación inspectora es comprobar cómo se garantiza el ejercicio de los derechos de la ciudadanía en general y de las personas interesadas en particular en sus relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía a través de medios electrónicos, a partir de un conjunto o ámbito de 20 procedimientos seleccionados por considerarse especialmente significativos por su volumetría o por los colectivos a los que van dirigidos. En todos los casos conllevan la presentación de una solicitud por las personas interesadas. Los procedimientos seleccionados son los siguientes:

Consejería	Procedimiento	Consejería	Procedimiento
CTRJAL	1520 - Justicia Gratuita. Solicitud de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita	CAGPDS	712 - Autorización ambiental integrada
CTRJAL	6631 - Registro de Turismo de Andalucía (RTA): Inscripción. Inicio de actividad, modificación y cancelación	CAGPDS	5506 - Subvenciones a la Medida 13: Pagos a zonas con limitaciones naturales u otras limitaciones específicas ...
CPAI	1551 - Acceso Libre a la Función Pública (Adm. General) Personal Funcionario	CECEU	1058 - Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía
CEFTA	536 - Residencias de Tiempo Libre	CSAL	7 - Familia Numerosa: Solicitud y Renovación del Título
CEFTA	633 - Registro Cooperativas Andaluzas: Calificación, inscripción y certificación	CSAL	2634 - Tramitación de Hoja de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía
CEFTA (SAE)	14451 - Iniciativa Bono de Empleo	CIPSC	69 - Grado de Discapacidad: Reconocimiento, Calificación
CHIE (ATRIAN)	469 - Devolución de ingresos indebidos	CIPSC (ASSDA)	2454 - Reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia
CHIE	6505 - Puesta en servicio de instalaciones industriales que no requieren autorización previa	CFIOT	865 - Comunicación de segundas y posteriores transmisiones de vivienda protegida
CED	2583 - Convocatoria pública de la Beca 6000 dirigida a facilitar la permanencia en el sistema educativo del alumnado de bachillerato o de ciclos formativos...	CFIOT	16413 - Ayudas para el alquiler de vivienda habitual a personas en situación de especial vulnerabilidad, con ingresos limitados y a jóvenes
CAGPDS	152 - Inscripción en el Registro oficial de maquinaria agrícola (ROMA)	CCUL	297 - Inscripción registral de derechos de Propiedad Intelectual

Los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía a través de medios electrónicos así como las obligaciones de la Administración para satisfacerlos se han determinado a partir del estudio de la normativa de aplicación, en especial la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas. Para una mejor sistematización de la actuación se han agrupado en los siguientes ámbitos:

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 1. Representación.                                 | 7. Notificación.                     |
| 2. Identidad digital y firma electrónica.          | 8. Información, acceso y publicidad. |
| 3. Presentación y Registro.                        | 9. Seguridad.                        |
| 4. Asistencia.                                     | 10. Protección de datos personales.  |
| 5. Simplificación e interoperabilidad.             | 11. Accesibilidad.                   |
| 6. Expediente electrónico y estado de tramitación. | 12. Pago.                            |

Metodológicamente esta actuación se ha articulado a partir de visitas de inspección y reunión con los órganos directivos centrales responsables de los procedimientos para la revisión de un amplio conjunto normalizado de controles para cada procedimiento.

En total se han realizado 20 visitas de inspección a las cuales asistieron 68 personas del ámbito responsable y funcional de los procedimientos y 70 personas del ámbito TIC de las Consejerías y entidades, con un total de 138 personas.

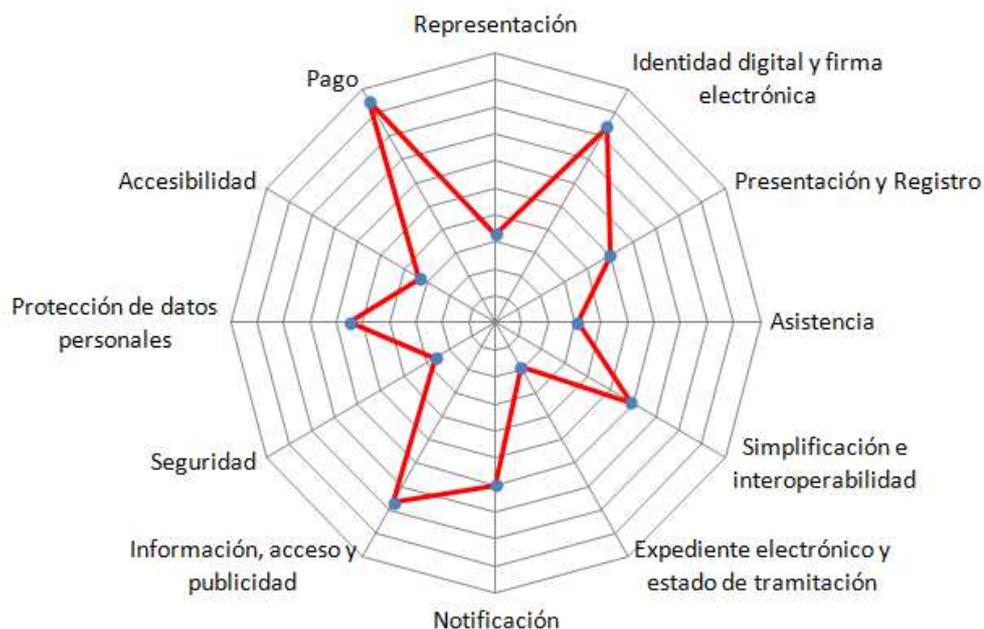
Merece destacarse muy favorablemente la alta participación y colaboración de las Consejerías y entidades en las visitas de inspección realizadas y en general el desarrollo de la actuación inspectora.

Para cada grupo de derechos se ha definido un conjunto de criterios que se utilizan para estimar su grado de cumplimiento, de 0 (muy bajo) a 10 puntos (satisfactorio) en cada procedimiento y de acuerdo a cinco grupos según grado de cumplimiento.

Para cada grupo de derechos se ha realizado un análisis a partir de los controles realizados y, en determinados casos, aclaraciones adicionales y análisis de la situación y práctica general en la Junta de Andalucía, sin circunscribirse a los 20 procedimientos seleccionados.

Con arreglo ello, se ha valorado al grado de cumplimiento para los 12 derechos identificados, en materia de Representación, Identidad digital y firma electrónica, Presentación y Registro, Asistencia, Simplificación e interoperabilidad, Expediente electrónico y estado de tramitación, Notificación, Información, acceso y publicidad, Seguridad, Protección de datos personales, Accesibilidad, y Pago.

En la imagen siguiente se refleja el grado de cumplimiento medio de los procedimientos seleccionados.



Entre las conclusiones generales de la actuación cabe mencionar, entre otras, el que el ejercicio de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones a través de medios electrónicos dista de resultar satisfactorio especialmente en materias de Expediente electrónico y estado de tramitación, Asistencia a la ciudadanía, Seguridad y Accesibilidad.

Por otro lado, la existencia y consolidación de sistemas corporativos contribuye de manera decisiva al cumplimiento de los derechos de la ciudadanía en su relación a través de medios electrónicos y las obligaciones de la Administración.

El Registro de Procedimientos y Servicios, asimismo, es un elemento corporativo clave para la información administrativa de carácter general a la ciudadanía. Es fundamental su consolidación como la base común y fiable para el estudio, análisis y toma de decisiones en materia de procedimientos administrativos y su gestión. Debe impulsarse la reutilización de su contenido para articular las iniciativas y proyectos en materia de relación con la ciudadanía, asistencia a la ciudadanía, simplificación y gestión electrónica de los procedimientos.

El Portal de la Junta de Andalucía, por otra parte, es un elemento corporativo clave para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía en materia de información, acceso y publicidad así como la accesibilidad.

La Carpeta Ciudadana se considera que debe constituirse en el elemento corporativo clave para articular, consolidar y homogeneizar la relación electrónica con la ciudadanía, en especial en materia de expediente electrónico y estado de tramitación. Se considera de especial interés la implantación en la misma de nuevos servicios de respuesta inmediata. Por otra parte, existe un importante déficit global en la gestión electrónica integral de los procedimientos.

El grado de implantación del expediente electrónico es muy bajo. La implantación del expediente electrónico debe suponer un área de actuación prioritaria. En ese sentido, también es preciso impulsar de manera decidida la implantación de formularios telemáticos en los sistemas de relación electrónica con la ciudadanía, preferentemente en la Ventanilla Electrónica corporativa.

De otro lado existe gran heterogeneidad en la asistencia multicanal a la ciudadanía para la relación a través de medios electrónicos. El canal presencial está apenas desarrollado para el actual marco normativo. Como existe gran diversidad de números de teléfono, direcciones de correo electrónico, formularios web, horarios, herramientas

informáticas, etc. en los servicios de atención y soporte que las Consejerías y entidades prestan a las personas usuarias de los sistemas de relación electrónica con la ciudadanía.

No existe un catálogo centralizado, normalizado y reutilizable de documentos que se requieren para la tramitación de los procedimientos. Tampoco se dispone de volumetría de los procedimientos. Se considera necesario incorporar estos contenidos al Registro de Procedimientos y Servicios con el objetivo de que el mismo pueda servir de base común y fiable para el estudio, análisis y toma de decisiones en la mejora y la simplificación de los procedimientos administrativos, en especial para aplicar de manera normalizada técnicas de medición de cargas administrativas y estimar los beneficios y mejoras aportados por las iniciativas concretas de simplificación así como su impacto en términos de ahorro.

Se considera que para avanzar de manera decidida, homogénea y significativa en el ejercicio de los derechos de la ciudadanía a través de medios electrónicos y las obligaciones de la Administración de la Junta de Andalucía, la estrategia corporativa a seguir debería, más que insistir en iniciativas de carácter distribuido como el anterior Plan de Telematización, enfocarse hacia la consolidación de elementos y servicios corporativos como la Carpeta Ciudadana y la Ventanilla Electrónica, y el desarrollo e implantación de otros nuevos elementos y servicios corporativos en especial en las materias de asistencia a la ciudadanía y la gestión electrónica de los procedimientos.

Por último, la participación y colaboración de las Consejerías y entidades en el desarrollo de esta actuación inspectora ha sido significativamente alta, lo cual merece destacarse de manera muy favorable.

En los informes de la actuación se proponen numerosas actuaciones para su valoración (aparte de las actuaciones específicas para cada procedimiento concreto incluido en el ámbito de esta actuación inspectora) con el objetivo general de impulsar y mejorar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones a través de medios electrónicos así como las obligaciones que ello supone para la Administración de la Junta de Andalucía.

PROGRAMA 5.4	Comprobación de la constitución y funcionamiento de las estructuras de seguridad exigidas por la normativa de seguridad en las tecnologías de la información y comunicaciones en la Junta de Andalucía
--------------	--

El objetivo de la actuación inspectora es verificar la constitución y el grado de funcionamiento de las estructuras organizativas que velan por el cumplimiento de la normativa de seguridad en un conjunto significativo de Consejerías y entidades instrumentales, definidas en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía, y la modificación del mismo a través del Decreto 70/2017, de 6 de junio, así como su normativa de desarrollo. Estas disposiciones establecen la organización interna para el cumplimiento de las obligaciones fijadas por el Esquema Nacional de Seguridad.

La estructura definida en las Consejerías, Servicio Andaluz de Salud y Servicio Andaluz de Empleo es la siguiente:

- Comité de Seguridad TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación).
- Unidad de Seguridad TIC.

En las demás entidades instrumentales:

- Comité de Seguridad TIC.
- Responsable de Seguridad TIC.

Asimismo, se ha verificado la obligación de disponer de una Política de Seguridad TIC, como elemento básico que articula la constitución y funcionamiento de dichas estructuras de seguridad.

El ámbito de la actuación inspectora es el siguiente:

- Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local.
- Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior.
- Consejería de Hacienda, Industria y Energía.
- Consejería de Educación y Deporte.
- Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad.
- Consejería de Salud y Familias.
- Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.
- Servicio Andaluz de Salud.
- Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.
- Agencia Pública Andaluza de Educación.

Metodológicamente esta actuación se ha articulado a partir de la cumplimentación de cuestionarios remitidos a las Consejerías y entidades y del estudio de la documentación aportada por las mismas, así como la revisión de la documentación en materia de seguridad TIC puesta a disposición del personal de cada Consejería y entidad, para valorar cada uno de los siguientes aspectos:

1. Definición y aprobación de la Política de Seguridad TIC.
2. Constitución del Comité de Seguridad TIC.
3. Funcionamiento del Comité de Seguridad TIC.
4. Constitución de la Unidad de Seguridad TIC / Responsable de Seguridad TIC.
5. Funcionamiento de la Unidad de Seguridad TIC / Responsable de Seguridad TIC.

En relación con la Política de Seguridad TIC, se ha verificado si todas las Consejerías y entidades comprendidas en el ámbito de la actuación disponen formalmente de un documento de Política de Seguridad TIC. Asimismo, si el documento incluye los contenidos que se disponen en el Esquema Nacional de Seguridad y el citado Decreto 1/2011, de 11 de enero. Se ha considerado de especial interés que la Política de Seguridad TIC haga referencia expresa a la figura del Delegado de Protección de Datos, definida en el 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) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, de manera que se contemple en la misma como uno de los roles o funciones con responsabilidad en materia de seguridad.

En relación con la constitución del Comité de Seguridad TIC, se ha verificado si se ha creado formalmente y se ha constituido de manera documentada, manteniendo una reunión inicial para ello. Nuevamente, se ha considerado de especial interés que el Delegado de Protección de Datos forme parte del Comité. En el caso de las Consejerías, si en el Comité hay representación de sus órganos periféricos y de sus entidades dependientes.

La comprobación del funcionamiento del Comité de Seguridad TIC en las Consejerías y entidades incluidas en el ámbito de la actuación se ha realizado atendiendo a un conjunto definido de criterios, referidos a los diversos elementos de actuación y responsabilidad del Comité. Asimismo, al cumplimiento de obligaciones concretas y específicas de cada Comité de Seguridad TIC que puedan haberse establecidos en las diferentes Políticas de Seguridad TIC.

Se ha destacado el caso de 2 Consejerías cuyo Comité de Seguridad TIC ha acordado actuaciones de especial interés y elementos organizativos de desarrollo y mejora de la seguridad. De otro lado, los principales elementos de mejora detectados son los siguientes:

1. Aumentar la frecuencia de las reuniones del Comité de Seguridad TIC, ya que frecuentemente no se ha alcanzado la mínima establecida en su instrumento de creación.
2. Mejorar el alcance y la sistematización de la documentación que ordena y constata la actividad del Comité.
3. Impulsar la aprobación de disposiciones de desarrollo de la Política de Seguridad TIC.
4. Articular mecanismos de colaboración y coordinación necesarios con los Comités de Seguridad TIC de las entidades vinculadas o dependientes.

En relación con la constitución de la Unidad de Seguridad TIC / Responsable de Seguridad TIC, aparte de su designación por parte del Comité de Seguridad TIC, se ha verificado la aplicación del principio de seguridad diferenciada y la asignación de atribuciones en las correspondientes Políticas de Seguridad TIC para cada responsable definido en el Esquema Nacional de Seguridad y el Decreto 1/2011, de 11 de enero.

La comprobación del funcionamiento de la Unidad de Seguridad TIC / Responsable de Seguridad TIC, previamente constituida, se ha realizado atendiendo a un conjunto definido de criterios significativos referidos a los diversos elementos de actuación y responsabilidad de las mismas; de especial interés se ha considerado la disponibilidad de información sobre seguridad TIC en las Intranet de las Consejerías y entidades y la situación respecto del cumplimiento de objetivos del Plan de acción 2019-2020 de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad.

Los principales elementos de mejora detectados los siguientes:

1. Impulsar la definición de especificaciones técnicas y controles para la seguridad en el desarrollo de los sistemas de información en las Consejerías y entidades.
2. Sistematizar la aplicación de dichas especificaciones y controles, de manera constatable y con el ámbito y alcance precisos.
3. Impulsar la obtención de certificaciones de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.
4. Impulsar la publicación a la ciudadanía de Distintivos de Declaración de Conformidad con el ENS y Distintivos de Certificación de Conformidad con el ENS.
5. Impulsar el desarrollo y cumplimiento de objetivos del Plan de acción 2019-2020 de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad.
6. Impulsar la realización de actuaciones de coordinación, dirección y seguimiento de la actividad en materia de seguridad TIC de las entidades vinculadas o dependientes de la Consejería.

De otro lado, se ha observado una gran heterogeneidad entre Consejerías y entidades en diversos aspectos tales como los siguientes:

- a) Los contenidos de los inventarios de sistemas y aplicaciones. Resulta técnicamente imposible la interoperabilidad normalizada entre los inventarios de las Consejerías y entidades, lo cual supone una dificultad añadida para los

procesos de cambios en la responsabilidad del mantenimiento de los sistemas y aplicaciones motivados por los cambios de estructura orgánica. Asimismo, esta heterogeneidad no tiene por menos que dificultar el planteamiento y el desarrollo de iniciativas corporativas de caracterización y consolidación de sistemas y aplicaciones en la Junta de Andalucía.

b) La información y documentación en materia de seguridad TIC que se pone a disposición de las empleadas y empleados públicos de las Consejerías y entidades. Se considera preciso realizar actuaciones encaminadas a homogeneizar y estructurar esta información y documentación, así como hacerla más comprensible y útil para el personal de las Consejerías y entidades.

c) Los contenidos de cada registro de incidentes de seguridad TIC. Resulta técnicamente imposible la interoperabilidad normalizada entre tales registros de incidentes de las Consejerías y entidades, lo cual supone una dificultad añadida para los procesos asociados a los cambios de estructura orgánica. Asimismo, esta heterogeneidad no tiene por menos que dificultar el planteamiento y el desarrollo de iniciativas corporativas de análisis y caracterización de los incidentes a nivel de la Junta de Andalucía así como su consolidación.

Por último, se observa la existencia de dificultades y demoras para que las unidades de seguridad TIC dispongan de la documentación en materia de seguridad (categorización de sistemas, declaraciones de aplicabilidad, informes de auditoría, informes de autoevaluación, etc.) de los sistemas de información que se hayan incorporado a su ámbito de actuación tras una reestructuración de Consejerías. Se considera necesario realizar actuaciones de consolidación de esta información y documentación, para que la misma esté disponible de la manera más ágil y fiable posible.

Se han realizado un total de 34 propuestas para su valoración, dirigidas a las Consejerías y entidades, con el propósito de mejorar la constitución y funcionamiento de sus estructuras de seguridad y ayudar a solventar las situaciones detectadas de excesiva heterogeneidad.

Se destaca la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, que alcanza globalmente una valoración destacable en cuanto al funcionamiento de sus estructuras de seguridad.

PROGRAMA 6.2	Comprobación del ejercicio de las funciones atribuidas a las Comisiones de Transparencia de las Consejerías en el artículo 13 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 sujetas a la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía
--------------	--

El artículo 41.2 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía establece que en cada Consejería se constituirá una Comisión de Transparencia con la participación de los distintos centros directivos, archivos, entidades instrumentales y demás entidades dependientes para asegurar la implementación de la transparencia de forma homogénea en todos los ámbitos de la actuación administrativa de la Junta de Andalucía. Por su parte, el artículo 13 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, contempla las funciones a desarrollar por dichas Comisiones de Transparencia.

La actuación inspectora tuvo como objeto verificar el efectivo ejercicio de las funciones atribuidas a las Comisiones de Transparencia en el artículo 13 de Decreto 289/2015, en la siguientes Consejerías:

- Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local
- Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo
- Consejería de Educación y Deporte
- Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible
- Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad
- Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio

Para el desarrollo de la actuación se elaboró un cuestionario que se remitió a las distintas Consejerías con preguntas relacionadas con lo establecido en el capítulo VI del Decreto 289/2015, sobre el efectivo cumplimiento de las funciones previstas para la Comisiones de Transparencia, así como sobre el soporte administrativo y técnico del que disponían. Las comprobaciones se hicieron con la documentación aportada por las propias Consejerías.

Todas las Comisiones de Transparencias se han constituido en 2016 y 2017, aunque no todas celebran desde su constitución las sesiones semestrales que contempla la norma. Sobre su composición no todas incluyen a representantes de las Delegaciones Territoriales. Con carácter general y normalidad, sin hacer una valoración específica, pues no era el objetivo de la actuación, desempeñan ordinariamente las funciones previstas en los apartados a), b) y d) del artículo 13 del Decreto 298/2015. Sin embargo ninguna Comisión ha elaborado las propuestas de Plan Operativo previsto en el artículo 13.c) del Decreto 298/2015. Finalmente, respecto a la memoria

de evaluación anual, no todas las Comisiones han realizado las propuestas correspondientes a los años desde su constitución, tal y como establece el artículo 13.c) del Decreto 298/2015.

A la vista de dichos resultados se hicieron propuestas para que por aquellas Consejerías en cuyas Comisiones de Transparencia no hubiera representantes de las Delegaciones Territoriales, se valorara la incorporación de éstos a las mismas, para que las Comisiones de Transparencia celebraran las reuniones semestrales que contempla en artículo 12 del Decreto 289/2015 y para que procedieran a elaborar las propuestas de Planes Operativos y las Memorias de Evaluación Anual previstas en el artículo 13.c) del Decreto 289/2015.

## ABREVIATURAS EMPLEADAS EN EL TEXTO

BOJA	Boletín Oficial de la Junta de Andalucía
IA	Índice de absentismo
IGS	Inspección General de Servicios
IT	Incapacidad Temporal
LSR	Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía
RESUELVE	Aplicación para la gestión de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos del Servicio Andaluz de Salud
RPT	Relación de Puestos de Trabajo
SIRhUS	Sistema de Información de Recursos Humanos de la Junta de Andalucía
SSCC	Servicios Centrales
SSR-IGS	Sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Inspección General de Servicios
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
UMVI	Unidad Médica de Valoración de Incapacidades

INFORME 2019

***Inspección General de Servicios***

Secretaría General para la Administración Pública

Consejería de la Presidencia, Administración Pública e

Interior de la Junta de Andalucía