

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME 2015-2016
DE LA
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS
DE LA
JUNTA DE ANDALUCÍA



Inspección General de Servicios
Secretaría General para la Administración Pública

INFORME 2015 - 2016

Inspección General de Servicios

Secretaría General para la Administración Pública

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Junta de Andalucía

INFORME 2015 - 2016

DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

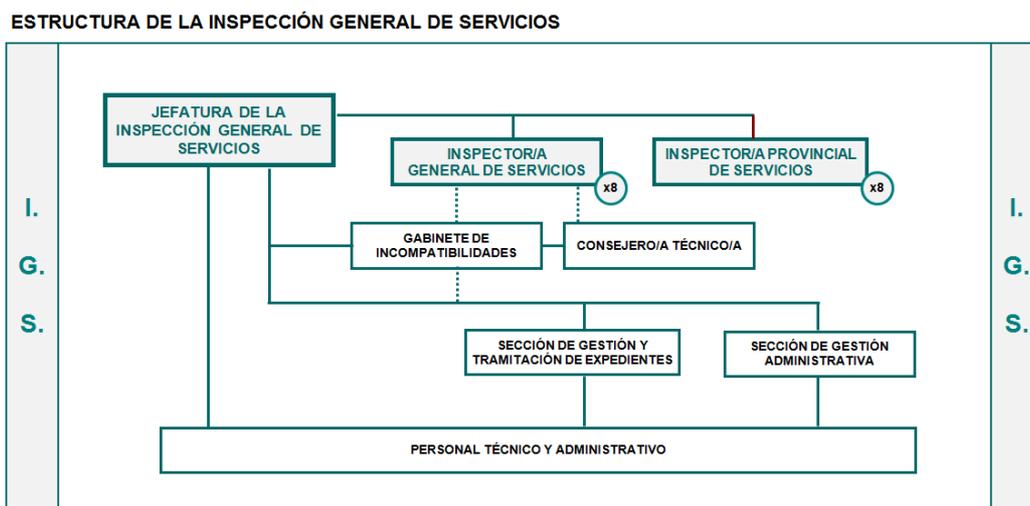
1.	LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.....	3
2.	LA FUNCIÓN INSPECTORA.....	4
2.1.	El Plan General de Inspección.....	4
2.2.	Otras actuaciones inspectoras.....	9
3.	GESTIÓN DEL LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	10
3.1.	Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del año 2015.....	10
3.2.	Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del año 2016.....	12
3.3.	Evolución del número de sugerencias y reclamaciones telemáticas.....	14
4.	INCOMPATIBILIDADES.....	15
4.1.	Incompatibilidades 2015.....	15
4.2.	Incompatibilidades 2016.....	16
4.3.	Evolución del número de expedientes de compatibilidad.....	18
5.	SEGUIMIENTO DEL ABSENTISMO DEL PERSONAL INCLUIDO EN SIRhUS.....	19
5.1.	Seguimiento del absentismo años 2015-2016 en la Administración General.....	19
5.2.	Seguimiento de la Incapacidad Temporal (IT) años 2015-2016.....	21
6.	DENUNCIAS.....	24
6.1.	Denuncias 2015.....	24
6.2.	Denuncias 2016.....	24
6.3.	Evolución del número de denuncias.....	25
7.	EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS.....	26
7.1.	Expedientes disciplinarios 2015.....	26
7.2.	Expedientes disciplinarios 2016.....	26
7.3.	Evolución del número de disciplinarios 2016.....	27
8.	OTRAS ACTUACIONES DE LA IGS.....	28
8.1.	Registro de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones.....	28
8.2.	Transparencia.....	28
8.3.	Resumen de actividades de la IGS.....	30
	ANEXO: RESUMEN DE EJECUCIÓN DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2014.....	31
	ABREVIATURAS EMPLEADAS EN EL TEXTO.....	55

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

El artículo 1 del Reglamento de la Inspección General de Servicios, aprobado por Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, dispone que la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, en adelante IGS, es el órgano especializado que ejerce las funciones superiores de inspección, con facultades de actuación directa, así como de asesoramiento y colaboración en las materias de su competencia, para velar por el cumplimiento de la normativa vigente y comprobar su actuación conforme a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia administrativas.

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

El artículo 7.5 del Decreto de 156/2012, de 13 de junio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, establece que la Inspección General de Servicios depende orgánica y funcionalmente de la Secretaría General para la Administración Pública; para el ejercicio de sus funciones la IGS cuenta con la siguiente estructura orgánica:



En el ámbito subjetivo, la IGS ejerce las funciones que tiene asignadas respecto de los servicios dependientes de la Administración de la Junta de Andalucía en la que se incluyen las agencias en todo caso, y las entidades instrumentales privadas cuando actúen como medio propio de la Administración.

El ejercicio de las funciones asignadas a la IGS se desarrolla en el marco de los procesos y procedimientos contenidos en el mencionado Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, en adelante RIGS, y con respecto a las competencias señaladas en los artículos 7 a 12, ambos inclusive, relativas a las siguientes materias: atención a la ciudadanía, personal, procedimiento administrativo, organización administrativa, informática y telemática e incompatibilidades de altos cargos.

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 Inspección General de Servicios 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 2015 y 2016.

2. LA FUNCIÓN INSPECTORA

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

2.1. El Plan General de Inspección

El Plan General de Inspección para el año 2014 fue aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno el 17 de junio de 2014 y publicado en el BOJA del 30 de junio de 2014, por lo que se ha venido desarrollando principalmente entre los años 2014 y 2015; así, el presente Informe, en cuanto al desarrollo del Plan, abarca los dos mencionados años.

El Plan se estructura en torno a cinco líneas correspondientes a las cinco áreas de competencias generales que tiene atribuidas la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía.

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

1. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
1.1	Evaluación de unidades y servicios específicos de atención a la ciudadanía	11
1.2	Análisis de las reclamaciones y sugerencias, en materia no sanitaria, presentadas en el año 2013 a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones	20
1.3	Análisis de la actividad de los órganos de participación ciudadana radicados en las distintas Consejerías	11
Unidades inspeccionadas en Línea 1		42
2. PERSONAL		
2.1	Seguimiento y control sobre el absentismo laboral por incapacidad temporal	28
2.2	Comprobación del cumplimiento de la normativa sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía	3
2.3	Verificación de la aplicación del nuevo régimen de indemnizaciones del personal de las entidades instrumentales y de la autorización para la contratación de personal	6
2.4	Estudio de la existencia y eficacia de los procedimientos de acogida en el puesto de trabajo	5
2.5	Verificación de la adecuación del régimen económico de las personas que ejercen funciones de alta dirección y del resto del personal directivo de las entidades del sector público	6
Unidades inspeccionadas en Línea 2		48
3. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO		
3.1	Verificación de la efectividad del cobro de las sanciones pecuniarias: Análisis de la actividad desplegada para su consecución	5
3.2	Análisis de la aplicación del procedimiento de reintegro en materia de subvenciones y ayudas públicas	5
3.3	Análisis de los procedimientos que regulan el abono de tasas y precios públicos	4
Unidades inspeccionadas en Línea 3		14

4. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
4.1	Evaluación de la gestión en entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía	3
4.2	Evaluación de las medidas de responsabilidad social en la gestión pública adoptada por las entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía	3
4.3	Análisis de gestión de las unidades de igualdad de género	7
4.4	Análisis del funcionamiento de las unidades de prevención de riesgos laborales	12
4.5	Análisis del funcionamiento de las unidades responsables de la contratación	5
4.6	Análisis del funcionamiento de las unidades responsables de elaboración de presupuestos y gestión económica	5
4.7	Análisis sobre inclusión y seguimiento de indicadores de evaluación en normas, planes y programas	4
Unidades inspeccionadas en Línea 4.....		39
5. INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA		
5.1	Análisis de accesibilidad y utilidad de las páginas web de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus entidades instrumentales	4
5.2	Comprobación del cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal en los centros de la Administración de la Junta de Andalucía	10
Unidades inspeccionadas en Línea 5		14
TOTALES		
PROGRAMAS		UNIDADES INSPECCIONADAS
20		157

En lo que se refiere a información de tipo agregado, las actuaciones correspondientes al Plan General de Inspección 2014 realizadas en el año 2014-2015, por Consejerías y provincias, es la que se refleja en la tabla siguiente.

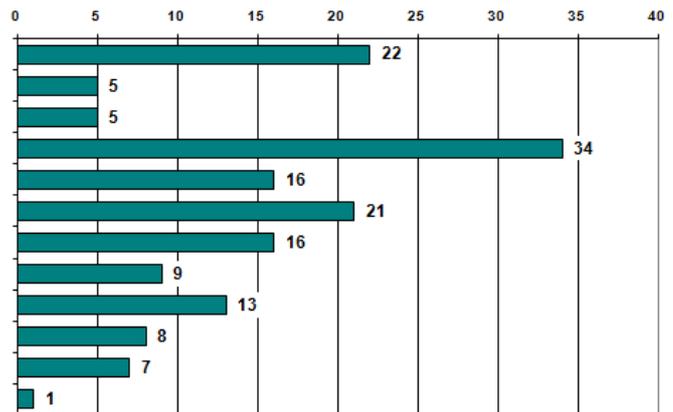
DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES PGI 2014 POR CONSEJERÍAS Y PROVINCIAS

	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	S/D	TOTAL
PRESIDENCIA	2	2	2	2	2	2	2	2	6	0	22
ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELS. INSTITUCIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO	2	3	2	2	3	2	3	5	12	0	34
IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES	1	0	0	1	0	1	0	1	12	0	16
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	2	1	1	3	1	1	2	1	9	0	21
JUSTICIA E INTERIOR	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0	16
FOMENTO Y VIVIENDA	0	0	1	0	0	0	0	0	8	0	9
AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL	1	1	1	1	1	1	1	1	5	0	13
MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	0	0	0	0	0	0	1	0	7	0	8
TURISMO Y COMERCIO	0	0	0	0	0	0	2	0	5	0	7
DE ÁMBITO TRANSVERSAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Totales	9	8	8	10	8	8	12	11	82	1	157
	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	S/D	TOTAL

La distribución total por Consejerías puede representarse de la siguiente forma:

DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES PGI 2014 POR CONSEJERÍAS

	TOTAL	%
PRESIDENCIA	22	14%
ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELS. INSTITUCIONALES	5	3%
HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	5	3%
ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO	34	22%
IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES	16	10%
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	21	13%
JUSTICIA E INTERIOR	16	10%
FOMENTO Y VIVIENDA	9	6%
AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL	13	8%
MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	8	5%
TURISMO Y COMERCIO	7	4%
DE ÁMBITO TRANSVERSAL	1	1%

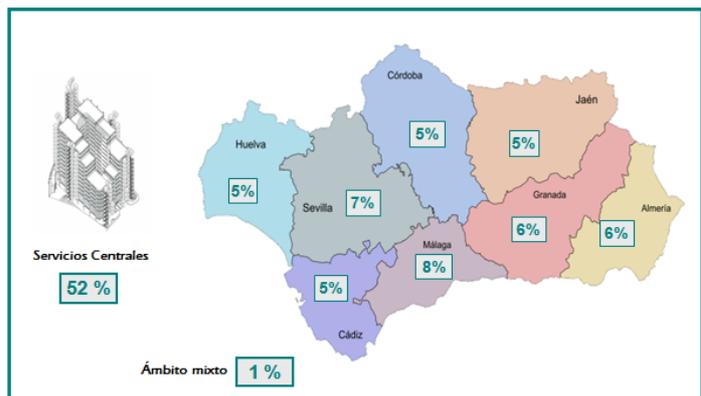


Totales **157**

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

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS ACTUACIONES PGI 2014

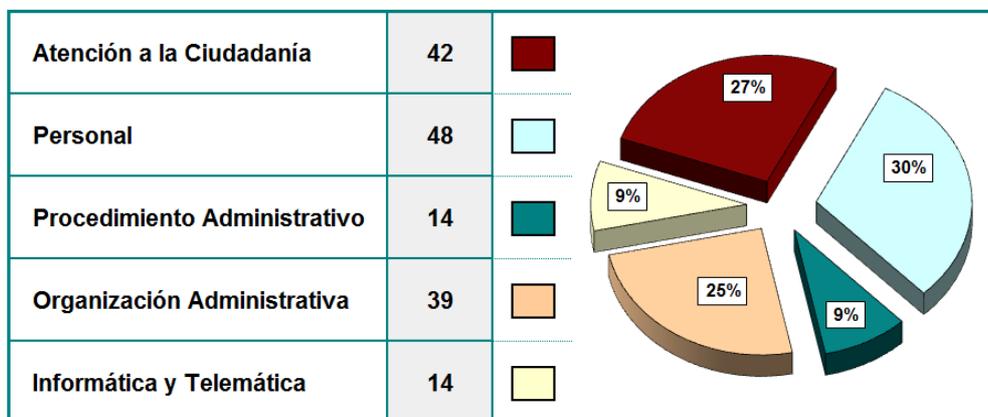
	TOTAL	%
ALMERÍA	9	6%
CÁDIZ	8	5%
CÓRDOBA	8	5%
GRANADA	10	6%
HUELVA	8	5%
JÁEN	8	5%
MÁLAGA	12	8%
SEVILLA	11	7%
SERVICIOS CENTRALES	82	52%
DE ÁMBITO TRANSVERSAL	1	1%



Totales **157**

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

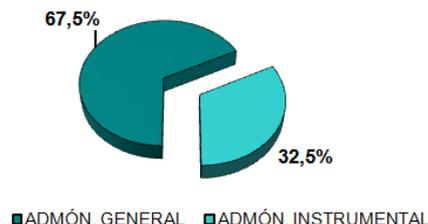
ACTUACIONES INSPECTORAS POR MATERIAS COMPETENCIA DE LA I.G.S.



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

ACTUACIONES PGI 2014 SEGÚN TIPOLOGÍA DE CENTROS ANALIZADOS

	TOTAL	%
ADMÓN. GENERAL	106	67,5%
ADMÓN. INSTRUMENTAL	51	32,5%
Total	157	



Por su parte, en el año 2016 fue aprobado el **Plan General de Inspección para el año 2016**, por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 19 de julio de 2016 y publicado en el BOJA del 26 de julio de 2016.

El citado Plan General ha tenido su ámbito de desarrollo temporal entre los años 2016 y 2017.

El Plan de Inspección 2016 se estructura en torno a las áreas de competencias generales que tiene atribuidas la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía: Atención a la Ciudadanía, Personal, Procedimiento y Organización Administrativa, e Informática y Telemática, a las que se suma en 2016 una nueva: la de Transparencia. Esta nueva área relativa a la Transparencia se ha añadido debido a las concretas facultades que le otorga la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía cuando dispone en su artículo 41.4 que velará por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los títulos II y III de la misma en lo que sea aplicable a la Administración de la Junta de Andalucía.

Cada una de estas seis áreas de competencias generales, a su vez está desarrollada en un total de 16 programas de actuación. La mitad de ellos supone una continuación de líneas anteriormente desarrolladas, representado la otra mitad, programas de actuación nuevos incorporados en Plan 2016.

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

Estas nuevas actuaciones son las recogidas en los apartados en las áreas de personal, procedimiento administrativo y organización administrativa, en concreto son las siguientes:

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

Estas nuevas actuaciones se apoyan en las facultades que a la Inspección General de Servicios otorga el artículo 1 de su Reglamento, aprobado mediante Decreto 314/2002, de 30 de diciembre en cuanto le reconoce facultades de asesoramiento y colaboración en las materias de su competencia.

Como otra novedad también en el Plan General 2016, en su elaboración, además de consultar a las distintas Consejerías, también se ha elaborado un cuestionario dirigido a las personas titulares de aquellos puestos de trabajo que, dentro de la organización de la Junta de Andalucía, cumplen funciones directivas profesionales, como son subdirectores, coordinadores y asimilados, con objeto de recoger su opinión y aportaciones en relación con el grado de conocimiento que tienen de la actividad inspectora, la utilidad de las propuestas de mejora o recomendaciones realizadas en los informes de la Inspección así como las que, a su juicio, pudieran ser actuaciones relevantes a incluir en el Plan. Aportaciones que han enriquecido su contenido.

En en el área de **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**, las actuaciones incluidas en el Plan General de Inspección 2016 están estructuradas en tres programas generales de actuaciones:

1. Evaluación de unidades y servicios específicos de atención a la ciudadanía.
2. Análisis de las reclamaciones y sugerencias, en materia no sanitaria, presentadas en el año 2015 a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.
3. Análisis de la actividad de los órganos de participación radicados en las distintas Consejerías.

En el área de **PERSONAL**, sus actuaciones incluidas en este Plan 2016 en este ámbito están estructuradas en dos programas generales:

1. Comprobación del cumplimiento de la normativa sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía.
2. Estudio para la elaboración de un protocolo que aborde la resolución de situaciones planteadas por el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía en circunstancias de conflicto laboral, no desencadenantes de expedientes disciplinarios.

En el área de **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**, sus actuaciones incluidas en el Plan 2016 están estructuradas en dos programas generales de actuaciones:

1. Análisis de la distribución de competencias y su ejercicio por parte de distintos órganos y entidades de la Junta de Andalucía.
2. Análisis de procedimientos administrativos especialmente vulnerables.

En el área de **ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**, sus actuaciones incluidas en el Plan 2016 están estructuradas en cinco programas generales de actuaciones:

1. Evaluación de la gestión en Entidades Instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía.
2. Análisis de la estructura organizativa en relación con las competencias asignadas a los servicios centrales de las Consejerías de la Junta de Andalucía.
3. Análisis de la gestión de la prevención de riesgos laborales en la Junta de Andalucía.
4. Análisis sobre inclusión y seguimiento de indicadores de evaluación en planes y programas.
5. Análisis de la gestión de los centros de valoración y orientación de las personas con discapacidad.

En el área de **INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA**, sus actuaciones incluidas en el Plan 2016 en este ámbito están estructuradas en dos programas generales de actuaciones:

1. Comprobación del cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal en los centros de la Administración de la Junta de Andalucía.
2. Análisis de la utilización de herramientas ofimáticas en los puestos de trabajo de Consejerías y Entidades Instrumentales de la Junta de Andalucía.

Y por último, en el área de **TRANSPARENCIA** las actuaciones incluidas en Plan 2016, en este ámbito nuevo, están estructuradas en dos programas:

1. Comprobación de la constitución y funcionamiento de las Unidades y Comisiones de Transparencia de las distintas Consejerías.
2. Análisis del estado de cumplimiento de la obligación de publicar y mantener actualizados los procedimientos administrativos.

El resumen de las principales actuaciones inspectoras realizadas correspondientes al Plan General de Inspección 2016, dado su ámbito temporal de desarrollo, encontrará su oportuno reflejo en el Informe Anual de la Inspección General de Servicios correspondiente al año 2017.

2.2. Otras actuaciones inspectoras

Establece el artículo 26.1.e) en relación con el 15.2.b) del RIGS, que el Jefe de la IGS podrá ordenar la práctica de actuaciones ordinarias no incluidas en el Plan General de Inspección, bien de oficio o como consecuencia de denuncias o quejas relativas al funcionamiento de los servicios.

En el año 2015, se han ordenado de oficio, como consecuencia de peticiones de las Viceconsejerías de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales y de la de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural, la realización de dos actuaciones inspectoras ordinarias singulares. En ambos casos, se refieren a la realización, por parte de la Inspección General de Servicios, del Examen Independiente previsto en el Reglamento (CE) n° 882/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004 cuyos criterios se fijan en el apartado 5 del Anexo a la Decisión de la Comisión de 29 de septiembre de 2006 (2006/667/CE).

En el examen independiente se han utilizado varios de los métodos de auditoría contemplados en la Norma ISO 19011 de 2011 tanto *in situ* como a distancia: Revisión de documentos, cumplimentación de cuestionarios y realización de entrevistas.

En el año 2016 se acordó de oficio, en los términos establecidos en el artículos 15.2 y 26.1.e) del RIGS, una actuación inspectora ordinaria singular para analizar la prestación de servicios a las empresas y a las personas registradas como demandantes de empleo en las oficinas y centros de empleo del Servicio Andaluz de Empleo, y el desarrollo de sus funciones. En concreto, el ámbito de tal actuación se circunscribe a tres centros y oficinas de empleo -dos de Sevilla y uno de Huelva-, referido al estudio de la organización, los medios personales, materiales e informáticos con los que cuentan para el desempeño de sus funciones, y una aproximación a la medición de la carga de trabajo, previo análisis de los datos proporcionados por los sistemas de información en los que se apoya su gestión, básicamente HERMES y CITA PREVIA.

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 Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

3.1. Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del año 2015

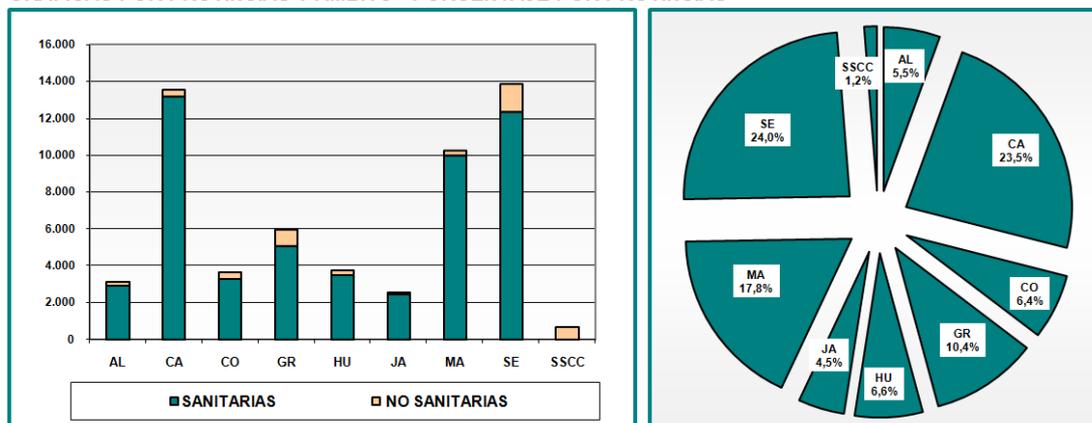
El número de sugerencias y reclamaciones presentadas durante 2015 es el que se refleja en la siguiente tabla, en la que se observa que se sigue manteniendo, como en años anteriores, la diferencia entre las sugerencias y reclamaciones presentadas en el ámbito sanitario y las presentadas en el resto de la Administración de la Junta de Andalucía, suponiendo las primeras el 91,9% del total de las presentadas durante el año 2015, y la segundas el 8,1% restante.

NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS DURANTE EL AÑO 2015 POR PROVINCIA Y CARÁCTER SANITARIO O NO SANITARIO

	SANITARIAS	NO SANITARIAS	TOTAL	SANITARIAS	NO SANITARIAS
	Nº	Nº		% / TOTAL	% / TOTAL
ALMERÍA	2.960	204	3.164	93,6%	6,4%
CÁDIZ	13.167	366	13.533	97,3%	2,7%
CÓRDOBA	3.335	362	3.697	90,2%	9,8%
GRANADA	5.094	904	5.998	84,9%	15,1%
HUELVA	3.539	267	3.806	93,0%	7,0%
JAÉN	2.480	123	2.603	95,3%	4,7%
MÁLAGA	9.977	258	10.235	97,5%	2,5%
SEVILLA	12.365	1.471	13.836	89,4%	10,6%
SS.CC.	0	717	717	0,0%	100,0%
TOTALES.....	52.917	4.672	57.589	91,9%	8,1%

En la siguiente figura se muestran gráficamente algunos de estos datos:

2015 - NÚMERO TOTAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES GRÁFICAS POR PROVINCIAS Y ÁMBITO - PORCENTAJE POR PROVINCIAS



El análisis de los motivos de las sugerencias y reclamaciones no sanitarias se distribuye en dos períodos, como consecuencia de la reestructuración de Consejerías llevada a cabo por el Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

Así, durante el período 1 de enero de 2015 al 17 de junio de 2015, las sugerencias y reclamaciones presentadas se distribuyen según se muestra en la siguiente tabla:

NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, NO SANITARIAS, PRESENTADAS DURANTE 2015, POR CONSEJERÍAS Y PROVINCIAS (Desde 01/01/2015 al 17/06/2015)

	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	TOTAL	
PRESIDENCIA		5	1	1				22	2	31	1%
ADMÓN. LOCAL Y REL. INSTITUCIONALES				1			1		4	6	0%
HACIENDA Y ADMÓN. PÚBLICA	5	1	7	3		1	4		18	39	2%
ECON.INNOV.CIENCIA Y EMPLEO	4	4	2	4	5	7	2	3	42	73	3%
SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO	14	53	13	39	51	24	43	151	15	403	18%
IGUALDAD , SALUD Y PP.SS.	40	45	87	40	31	12	39	204	51	549	24%
INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER									1	1	0%
INSTITUTO ANDALUZ DE LA JUVENTUD									1	1	0%
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	29	40	44	18	18	3	23	149	52	376	16%
PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y EL GLFE.				283						283	12%
BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA				1						1	0%
JUSTICIA E INTERIOR						1	4		9	14	1%
FOMENTO Y VIVIENDA		9	4	2	2	1		225	5	248	11%
AG. VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE AND.	2	1	11	5		1	8	14	6	48	2%
AG. PÚBLICA DE PUERTOS DE ANDALUCÍA									146	146	6%
AGRICULTURA, PESCA Y DESARR.RURAL	2	4	8	6	8		2	7	6	43	2%
MEDIO AMBIENTE Y ORDEN. TERRITORIO	1	1		4		13	1		1	21	1%
TURISMO Y COMERCIO								2		2	0%
Totales	97	163	177	407	115	63	127	777	359	2.285	
	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	TOTAL	
	4%	7%	8%	18%	5%	3%	6%	34%	16%		

Durante el período del 18 de junio de 2015 a 31 de diciembre de 2015, la distribución es la que se muestra a continuación:

NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, NO SANITARIAS, PRESENTADAS DURANTE 2015, POR CONSEJERÍAS Y PROVINCIAS (Desde 18/06/2015 al 31/12/2015)

	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	TOTAL	
PRESIDENCIA Y ADMÓN. LOCAL		6	2	3	2	1	1	14	1	30	1%
ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO		4		3			3		21	31	1%
HACIENDA Y ADMÓN. PÚBLICA	4	1	1	7	3			10	13	39	2%
EDUCACIÓN	17	40	19	18	20	8	21	53	24	220	9%
SALUD (*)	5	19	2	5	2	6	7	8	42	96	4%
IGUALDAD , SALUD Y PP.SS.	28	53	68	40	33	15	37	2	3	279	12%
INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER				1					1	2	0%
INSTITUTO ANDALUZ DE LA JUVENTUD										0	0%
EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO	4	5		1	6		20	16	25	77	3%
SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO	24	42	17	27	61	16	31	322	9	549	23%
FOMENTO Y VIVIENDA		5	2	5	4	2		71	2	91	4%
AG. VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE AND.	5	1	5	1		1	6		13	32	1%
AG. PÚBLICA DE PUERTOS DE ANDALUCÍA									140	140	6%
TURISMO Y DEPORTE	1	1			1		1	158	24	186	8%
CULTURA	17	23	61	1	6	4	4	40	35	191	8%
PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y EL GLFE.				377						377	16%
BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA										0	0%
JUSTICIA E INTERIOR	1	3	1	1	1	1			5	13	1%
AGRICULTURA, PESCA Y DESARR.RURAL	1		5	6	12	6				30	1%
MEDIO AMBIENTE Y ORDEN. TERRITORIO			2	1	1					4	0%
Totales	107	203	185	497	152	60	131	694	358	2.387	
	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	TOTAL	
	4%	9%	8%	21%	6%	3%	5%	29%	15%		

(*) Corresponden a sugerencias y reclamaciones de carácter administrativo

Por último y en relación al número de las sugerencias y reclamaciones presentadas, durante 2015 se respondieron el 91,7% de las mismas, quedando pendientes de contestar un 8,3%. Por otra parte el 49% de las contestadas lo han sido en un plazo inferior a 15 días, plazo establecido en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, y en el otro extremo, el 13% lo ha sido en un plazo superior a 45 días.

GRADO DE RESPUESTA Y TIEMPO DE RESPUESTA DADO A LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2015



3.2. Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del año 2016

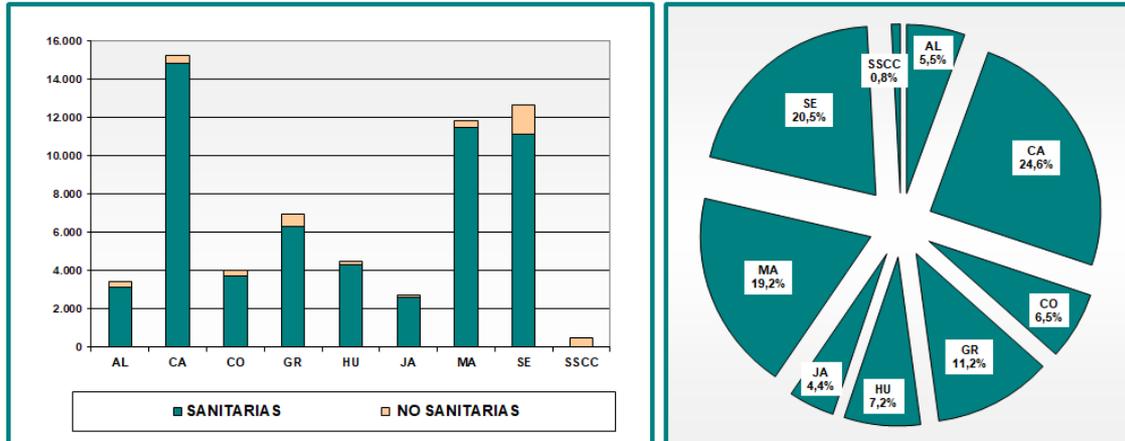
El número de sugerencias y reclamaciones presentadas durante 2016 es el que se refleja en la siguiente tabla, en la que se observa que se sigue manteniendo, como en años anteriores, la diferencia entre las sugerencias y reclamaciones presentadas en el ámbito sanitario y las presentadas en el resto de la Administración de la Junta de Andalucía, suponiendo las primeras un 93,04% del total de las presentadas durante el año 2016, y las segundas el 6,96% restante.

NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS DURANTE EL AÑO 2016 POR PROVINCIA Y CARÁCTER SANITARIO O NO SANITARIO

	SANITARIAS	NO SANITARIAS	TOTAL (T)	SANITARIAS	NO SANITARIAS
	Nº	Nº		% / TOTAL	% / TOTAL
ALMERÍA	3.141	270	3.411	92,1%	7,9%
CÁDIZ	14.847	359	15.206	97,6%	2,4%
CÓRDOBA	3.705	296	4.001	92,6%	7,4%
GRANADA	6.276	645	6.921	90,7%	9,3%
HUELVA	4.282	184	4.466	95,9%	4,1%
JAÉN	2.585	109	2.694	96,0%	4,0%
MÁLAGA	11.451	385	11.836	96,7%	3,3%
SEVILLA	11.124	1.531	12.655	87,9%	12,1%
SS.CC.	0	514	514	0,0%	100,0%
TOTALES.....	57.411	4.293	61.704	93,04%	6,96%

En la siguiente figura se muestran gráficamente algunos de estos datos:

**2016 - NÚMERO TOTAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
GRÁFICAS POR PROVINCIAS Y ÁMBITO - PORCENTAJE POR PROVINCIAS**



Durante el año 2016, el mayor número de reclamaciones no sanitarias se han formulado en el área de Igualdad y Políticas Sociales, con un 24% de las presentadas, de las que un 17% corresponden a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales y el 7% restante a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, seguidas del área de Cultura con un 20%, de las que un 11% corresponden al Patronato de la Alhambra y un 9% a la Consejería. A continuación, le siguen el área de Empleo, Empresa y Comercio con un 18%, de las cuales el 16% corresponden al Servicio Andaluz de Empleo y el 2% restante a la Consejería, seguidas de Fomento y Vivienda con un 17%, de las que el 11% corresponden a la Consejería, un 3% a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía y otro 3% a la Agencia Pública de Puertos, y ya, a mayor distancia, la Consejería de Educación con un 10%, tal y como podemos ver a continuación:

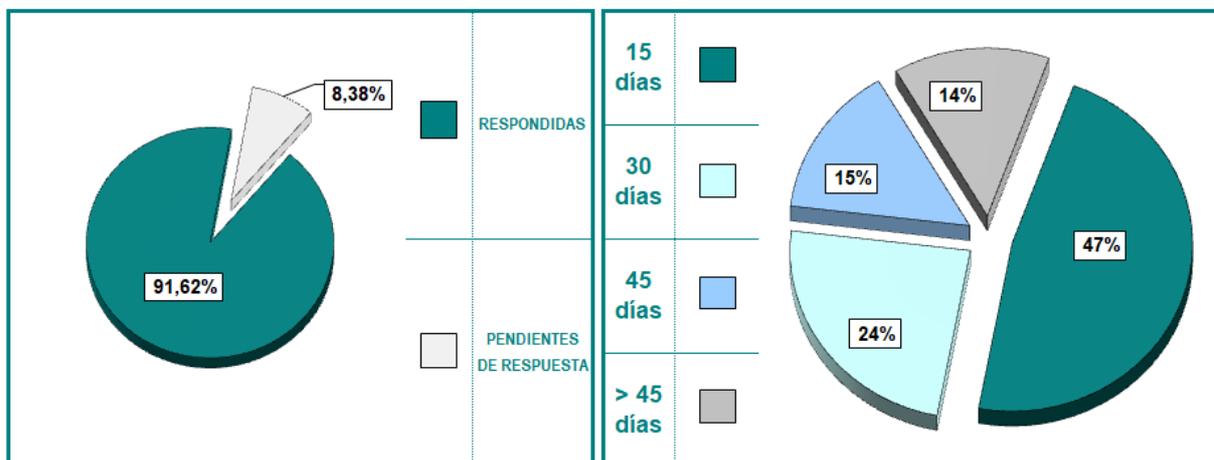
NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, NO SANITARIAS, PRESENTADAS DURANTE 2016, POR CONSEJERÍAS Y PROVINCIAS

	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	TOTAL	
PRESIDENCIA Y ADMON. LOCAL	2	24		1	1		2	24	6	60	1%
ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO	14	4	6	8	2		4	20	13	71	2%
HACIENDA Y ADMÓN. PÚBLICA	2	1	2	8	1	2	2		25	43	1%
INST. ANDALUZ DE ADMÓN. PÚBLICA									2	2	0%
EDUCACIÓN	65	48	35	28	27	8	48	133	33	425	10%
SALUD (*)	4	23	20	10	14		24		113	208	5%
IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES	40	102	80	51	24	28	105	275	10	715	17%
AG. SERVICIOS SOCS. Y DEPEND. DE AND.	24	9	28		13		11	205	11	301	7%
EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO	2	23			8	1	6		34	74	2%
SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO	63	75	30	40	65	50	112	234	14	683	16%
FOMENTO Y VIVIENDA	4	7	5	7	1	4	15	421	2	466	11%
AG. VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE AND.	4	8	17	7	10	2	11	35	38	132	3%
AG. PÚBLICA DE PUERTOS DE ANDALUCÍA									114	114	3%
TURISMO Y DEPORTE	7						7		14	28	1%
CULTURA	32	22	59	13	10		15	169	54	374	9%
PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y EL GLFE.				451						451	11%
BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA				4		6				10	0%
JUSTICIA E INTERIOR	3	1	4	2	1	1	5		8	25	1%
AGRICULTURA, PESCA Y DESARR.RURAL	2	6	9	10	7	4	2	6	12	58	1%
MEDIO AMBIENTE Y ORDEN. TERRITORIO	2	6	1	5		3	16	9	11	53	1%
Totales	270	359	296	645	184	109	385	1531	514	4.293	
	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	TOTAL	
	6%	8%	7%	15%	4%	3%	9%	36%	12%		

(*) Corresponden a sugerencias y reclamaciones de carácter administrativo

Por último, y con relación al número de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante 2016, se respondieron el 91,62% de las mismas, quedando pendientes de contestar un 8,38%. Por otra parte el 47% de las contestadas lo han sido en un plazo inferior a 15 días, plazo establecido en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, y en el otro extremo, el 14% lo ha sido en un plazo superior a 45 días.

GRADO DE RESPUESTA Y TIEMPO DE RESPUESTA DADO A LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2016

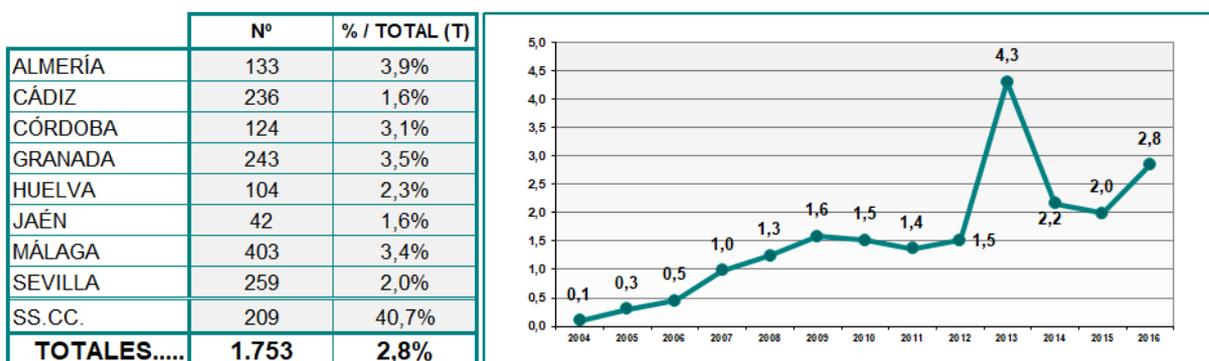


3.3. Evolución del número de sugerencias y reclamaciones telemáticas

En lo que se refiere a la forma de presentación, telemática o presencial, en el año 2015 se produjo un ligero descenso en el porcentaje de solicitudes presentadas de forma telemática con respecto al total de las presentadas, mientras que en 2016 se incrementó de forma importante este porcentaje.

En la tabla y gráfica siguientes se puede ver el número de solicitudes presentadas telemáticamente, su proporción respecto al total de solicitudes presentadas y su evolución desde el año 2004.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR VÍA TELEMÁTICA



4. INCOMPATIBILIDADES

El Decreto 524/2008, de 16 de diciembre, por el que se regulan las competencias en materia de Incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del sector público andaluz, atribuye a la IGS la instrucción de los procedimientos que se inicien en materia de incompatibilidades.

4.1. Incompatibilidades 2015

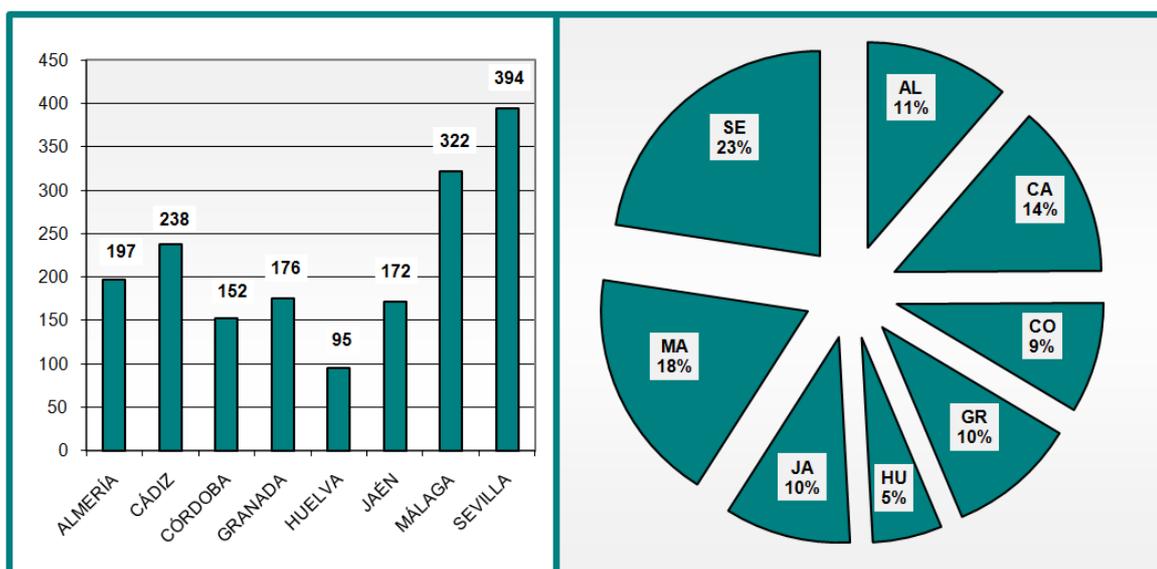
Se muestra a continuación un resumen de los expedientes de solicitud de compatibilidad que se han gestionado durante el año 2015:

NÚMERO DE EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE COMPATIBILIDAD EN 2015 SEGÚN ESTADO DE TRAMITACIÓN Y PROVINCIA DE LA PERSONA SOLICITANTE

	En trámite a 01/01/2015	Iniciados en 2015	Finalizados durante 2015	En trámite a 31/12/2015	TRAMITADOS
Almería	16	181	158	39	197
Cádiz	35	203	194	44	238
Córdoba	13	139	119	33	152
Granada	2	174	168	8	176
Huelva	1	94	88	7	95
Jaén	4	168	167	5	172
Málaga	16	306	306	16	322
Sevilla	33	361	342	52	394
TOTAL	120	1.626	1.542	204	1.746

Se observa cómo Sevilla (23%) y Málaga (18%) son las provincias a las que corresponden un mayor número de solicitudes, y Huelva (5%) y Córdoba (9%) las que ofrecen un menor porcentaje:

EXPEDIENTES TRAMITADOS SEGÚN PROVINCIA - 2015



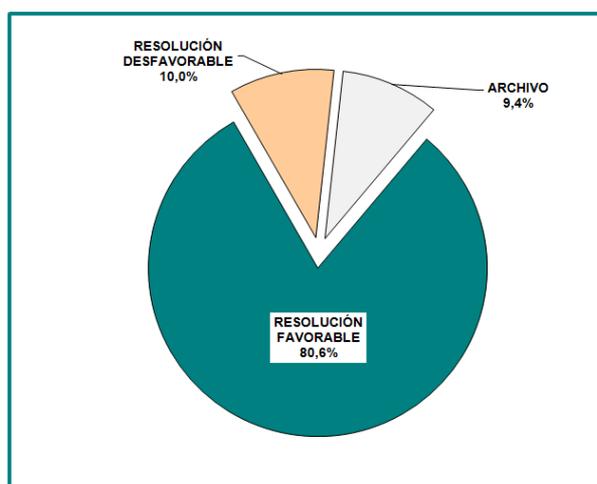
Atendiendo al carácter de la resolución, los datos se pueden resumir en la siguiente tabla:

NÚMERO DE EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE COMPATIBILIDAD EN 2015 SEGÚN TIPO DE PERSONAL Y CARÁCTER DE LA RESOLUCIÓN

	Personal incluido en SIRHUS	Resto del Personal	TOTAL	
FINALIZADOS	1.288	254	1.542	88,3%
RESOLUCIÓN FAVORABLE	1.052	191	1.243	80,6%
RESOLUCIÓN DESFAVORABLE	122	32	154	10,0%
ARCHIVO	114	31	145	9,4%
EN TRÁMITE A 31/12/2011	165	39	204	11,7%
TOTAL TRAMITADOS.....	1.453	293	1.746	
	83%	17%		

La siguiente gráfica muestra la distribución de los expedientes finalizados según el tipo de resolución:

EXPEDIENTES FINALIZADOS SEGÚN TIPO DE RESOLUCIÓN



4.2. Incompatibilidades 2016

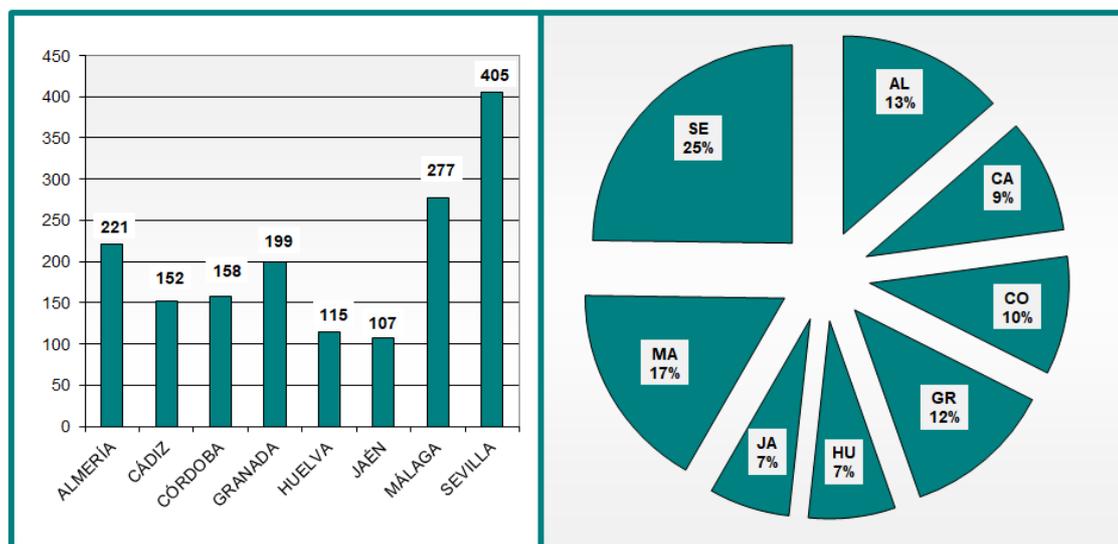
Se muestra a continuación un resumen de los expedientes de solicitud de compatibilidad que se han gestionado durante el año 2016:

NÚMERO DE EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE COMPATIBILIDAD EN 2016 SEGÚN ESTADO DE TRAMITACIÓN Y PROVINCIA DE LA PERSONA SOLICITANTE

	En trámite a 01/01/2016	Iniciados en 2016	Finalizados durante 2016	En trámite a 31/12/2016	TRAMITADOS
Almería	32	189	200	21	221
Cádiz	19	133	136	16	152
Córdoba	22	136	139	19	158
Granada	26	173	175	24	199
Huelva	13	102	106	9	115
Jaén	12	95	103	4	107
Málaga	21	256	255	22	277
Sevilla	59	346	366	39	405
TOTAL	204	1430	1480	154	1634

Se observa cómo Sevilla (25%) y Málaga (17%) son las provincias a las que corresponden un mayor número de solicitudes, y Huelva (7%) y Jaén (7%) las que ofrecen un menor porcentaje:

EXPEDIENTES TRAMITADOS SEGÚN PROVINCIA - 2016



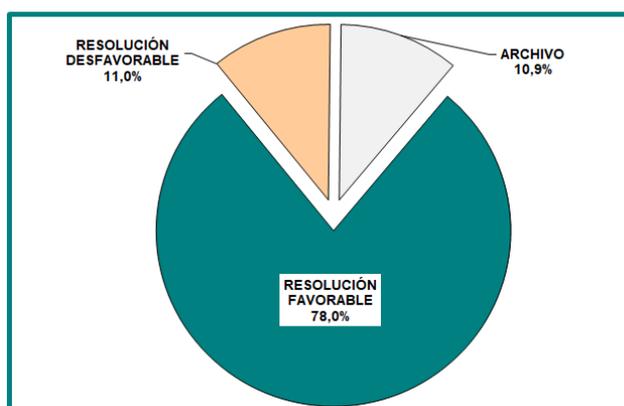
Atendiendo al carácter de la resolución, los datos se pueden resumir en la siguiente tabla:

NÚMERO DE EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE COMPATIBILIDAD EN 2016 SEGÚN TIPO DE PERSONAL Y CARÁCTER DE LA RESOLUCIÓN

	Personal incluido en SIRHUS	Resto del Personal	TOTAL	
FINALIZADOS	1.148	332	1.480	90,6%
RESOLUCIÓN FAVORABLE	875	280	1.155	78,0%
RESOLUCIÓN DESFAVORABLE	136	27	163	11,0%
ARCHIVO	137	25	162	10,9%
EN TRÁMITE A 31/12/2016	119	35	154	9,4%
TOTAL TRAMITADOS.....	1.267	367	1.634	
	78%	22%		

La siguiente gráfica muestra la distribución de los expedientes finalizados según el tipo de resolución:

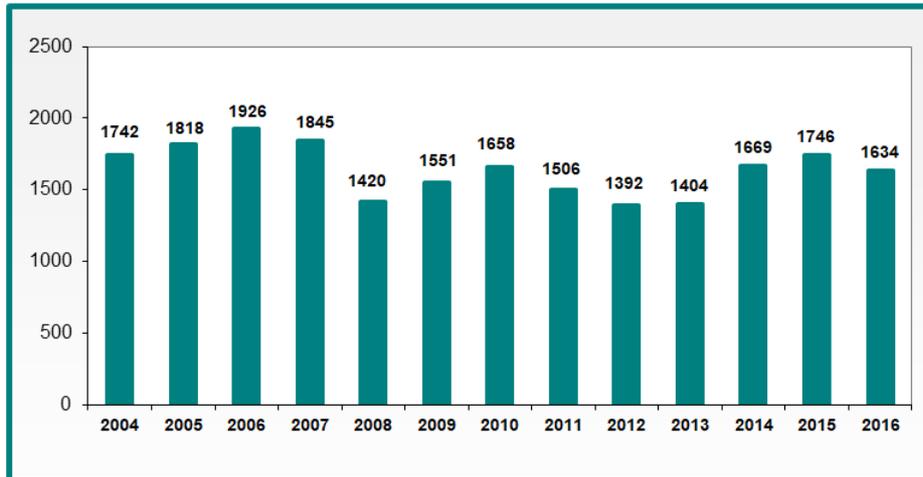
EXPEDIENTES FINALIZADOS SEGÚN TIPO DE RESOLUCIÓN



4.3. Evolución del número de expedientes de compatibilidad

Se incluye, por último, una gráfica de evolución del número de expedientes de compatibilidad desde el año 2004:

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE COMPATIBILIDAD TRAMITADOS ENTRE 2004 Y 2016



5. SEGUIMIENTO DEL ABSENTISMO DEL PERSONAL INCLUIDO EN SIRhUS

En esta materia la intervención de la IGS, amparada en el artículo 7 del Decreto 349/1996, de 16 de julio, por el que se regulan las diversas formas de prestación del tiempo de trabajo, afecta al personal funcionario y laboral de la Administración General y de sus agencias administrativas y al de la Administración de Justicia de competencia de la Junta de Andalucía, excluyéndose por razones competenciales al personal docente y al sanitario y al de las restantes entidades instrumentales del sector público andaluz.

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

5.1. Seguimiento del absentismo años 2015-2016 en la Administración General

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

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

Los resultados de este índice en los años 2015 y 2016, según la categoría de personal, fue el siguiente:

ÍNDICES DE ABSENTISMO POR TIPO DE PERSONAL (2015-2016)

	2015	2016
FUNCIONARIOS	4,33	4,56
LABORALES	6,08	6,92
TOTAL	5,15	5,67

Analizando los resultados de ambos años, se observa que el personal laboral presenta un índice de absentismo superior al del personal personal funcionario, y que tanto en los resultados por categorías (funcionarios y laborales), como en los resultados totales, se produce un ligero incremento en el índice de absentismo en los años 2015 y 2016 en línea con la tendencia observada desde el año 2014.

Los datos por provincias (en los que figuran separadamente los de los servicios centrales de la Junta de Andalucía), correspondientes a los años 2015 y 2016, son los siguientes:

ÍNDICES DE ABSENTISMO POR PROVINCIAS (2015-2016)

	2015	2016
ALMERÍA	5,87	6,51
CÁDIZ	3,73	4,58
CÓRDOBA	4,99	5,52
GRANADA	5,08	5,85
HUELVA	5,14	5,10
JAÉN	4,83	5,43
MÁLAGA	5,35	5,36
SEVILLA	6,48	7,12
SS.CC.	4,91	5,47

Como puede observarse en casi todas las provincias se observa un incremento del índice de absentismo, alcanzándose una media de incremento de 0,5% en el año 2016 respecto del 2015. Destaca la disminución de 0,04% en el caso de Huelva frente al incremento del 0,85% o del 0,77% en los casos de Cádiz y Granada, respectivamente. En los servicios centrales de la Administración de la Junta de Andalucía se observa un incremento del 0,56% muy próximo a la media registrada en el ámbito provincial.

Considerando la variables sexo y tipo de personal, los resultados observados son los siguientes para 2015 y 2016:

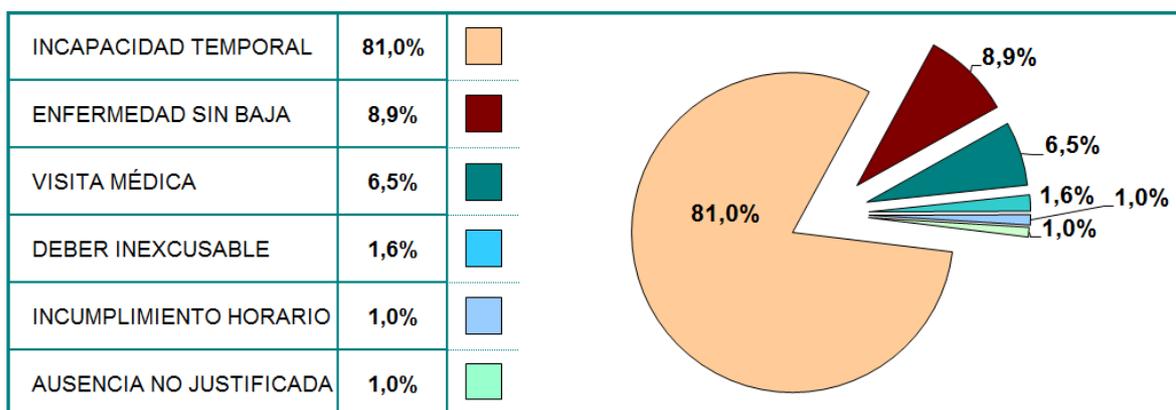
ÍNDICES DE ABSENTISMO POR TIPO DE PERSONAL Y SEXO (2015-2016)

	2015		2016	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
FUNCIONARIOS	3,18	5,28	3,42	5,51
LABORALES	4,82	6,75	5,57	7,65
TOTAL	3,85	6,03	4,30	6,60

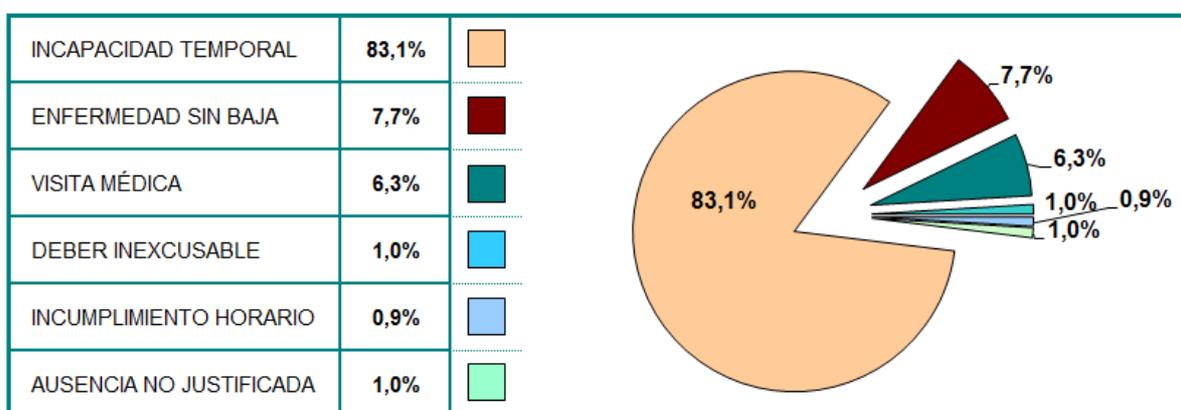
El dato de las diferencias de porcentajes de absentismo considerando la variable de sexo (con un ligero incremento de la diferencia en 2016 respecto del año 2015), no revela por sí mismo las eventuales causas de esa diferencia, de naturaleza compleja y ligadas a otros factores que subyacen, cuya naturaleza parece estar más allá de las estrictamente laborales, pareciendo evidente que la cuestión requiere de un análisis más detenido -desde la perspectiva de género- y que interprete de manera global -laboral, social o familiar- lo que los meros datos ofrecen.

Por último, y en lo que se refiere a las causas de absentismo, en las gráficas siguientes se observa que -como ya sucediera en los años anteriores- el mayor porcentaje de absentismo en los años 2015 y 2016 se debe a procesos de IT (81% y 83%, respectivamente).

PORCENTAJES DE ABSENTISMO POR CAUSAS - 2015



PORCENTAJES DE ABSENTISMO POR CAUSAS - 2016



5.2. Seguimiento de la Incapacidad Temporal (IT) años 2015-2016

La necesidad de ejercer un control sobre la IT, derivada de ser la causa con mayor prevalencia de absentismo laboral, motivó la formalización, el 16 de diciembre de 2005, de un Protocolo con la Consejería de Salud para canalizar a través de la IGS el control a realizar por la Unidades de Valoración Médica de Incapacidades (UVMI) dependientes de la Inspección de Servicios Sanitarios de la Junta de Andalucía, adscrita a la actual Consejería de Salud, 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 de los años 2015 y 2016 respecto a los procesos de IT iniciados del personal de Administración General y de la Administración de Justicia, en función de su duración:

PROCESOS DE IT INICIADOS SEGÚN DURACIÓN Y ÁMBITO DEL PERSONAL (2015-2016)

	2015			2016		
	0 a 3 días	> 3 días	Total	0 a 3 días	> 3 días	Total
ADM.. GENERAL	1.021	11.976	12.977	845	11.226	12.071
ADM. JUSTICIA	45	1.371	1.416	41	1.402	1.443

El artículo 14 de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, establece una repercusión en nómina de algunos tipos de IT. En el siguiente cuadro se incluyen los números de procesos de IT iniciados durante los años 2015 y 2016, según sus tipos para el personal de Administración General y de Justicia.

PROCESOS DE IT SEGÚN TIPO Y ÁMBITO DEL PERSONAL INICIADOS EN EL AÑO 2015

	NO SE APLICA REDUCCIÓN DE HABERES					SÍ SE APLICA REDUCCIÓN DE HABERES		
	EC con hospitalización, intervención o enfermedad grave	ANL con hospitalización, intervención o enfermedad grave	Accidente laboral	Enfermedad profesional	TOTAL	Otras EC	Otros ANL	TOTAL
ADM. GENERAL	4.031	84	1.670	11	5.796	6.786	414	7.200
ADM. JUSTICIA	659	6	79	0	744	378	18	396
TOTAL	4.690	90	1.749	11	6.540	7.164	432	7.596

EC: Enfermedad común / ANL – Accidente no laboral

PROCESOS DE IT SEGÚN TIPO Y ÁMBITO DEL PERSONAL INICIADOS EN EL AÑO 2016

	NO SE APLICA REDUCCIÓN DE HABERES					SÍ SE APLICA REDUCCIÓN DE HABERES		
	EC con hospitalización, intervención o enfermedad grave	ANL con hospitalización, intervención o enfermedad grave	Accidente laboral	Enfermedad profesional	TOTAL	Otras EC	Otros ANL	TOTAL
ADM. GENERAL	3.953	88	1.495	13	5.549	6.156	364	6.520
ADM. JUSTICIA	660	23	84	3	770	345	24	369
TOTAL	4.613	111	1.579	16	6.319	6.501	388	6.889

EC: Enfermedad común / ANL – Accidente no laboral

EVOLUCIÓN PROCESOS DE IT LOS AÑOS 2015-2016

	NO SE APLICA REDUCCIÓN DE HABERES		SÍ SE APLICA REDUCCIÓN DE HABERES		TOTAL IT
	Subtotal	%	Subtotal	%	
2015	6.540	46 %	7.596	54 %	14.136
2016	6.319	48 %	6.889	52 %	13.208

Como es de ver, en esta materia las incapacidades temporales que no conllevan detracción de haberes se han incrementado en un 2% respecto de las de año 2015.

Por último, se representa la evolución de los índices de IT para el personal de Administración General y de Justicia en los años 2015 y 2016:

ÍNDICES DE ABSENTISMO IT POR ÁMBITO DE PERSONAL (2015-2016)

	2015	2016
ADMÓN. GENERAL	4,47	4,69
ADMÓN. JUSTICIA	3,19	3,55

6. DENUNCIAS

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

6.1. Denuncias 2015

La siguiente tabla nos muestra los datos por provincias correspondientes al año 2015.

NÚMERO DE DENUNCIAS POR PROVINCIAS EN 2015

		SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	TOTAL
DENUNCIAS		51	8	1	3	1	3	1	0	5	73
	ADMITIDAS	46	5	0	2	1	2	1	0	5	62
	NO ADMITIDAS	5	3	1	1	0	1	0	0	0	11

De las denuncias recibidas, 10 lo han sido por acoso laboral (*'mobbing'*) o conflictos laborales. En todos los casos se ha tratado de conflictos laborales de carácter interpersonal o de desajustes en la organización del trabajo y no de verdadero acoso laboral. En las restantes, el contenido versa, mayoritariamente, sobre la deficiente o mala gestión en la prestación de servicios por parte de la Administración o en la toma de decisiones, y algún supuesto caso de incompatibilidad. Hay que destacar la repetición de 28 denuncias, con un enunciado similar, aunque presentadas por distintas personas.

De las 11 denuncias no admitidas la mayoría lo son por aplicación del art. 23.4 del Reglamento de la IGS ("... 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.")

6.2. Denuncias 2016

La siguiente tabla nos muestra los datos por provincias correspondientes al año 2016.

NÚMERO DE DENUNCIAS POR PROVINCIAS EN 2016

		SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	TOTAL
DENUNCIAS		32	7	3	1	2	2	2	1	2	52
	ADMITIDAS	26	1	1	1	1	1	1	0	2	34
	NO ADMITIDAS	6	6	2	0	1	1	1	1	0	18

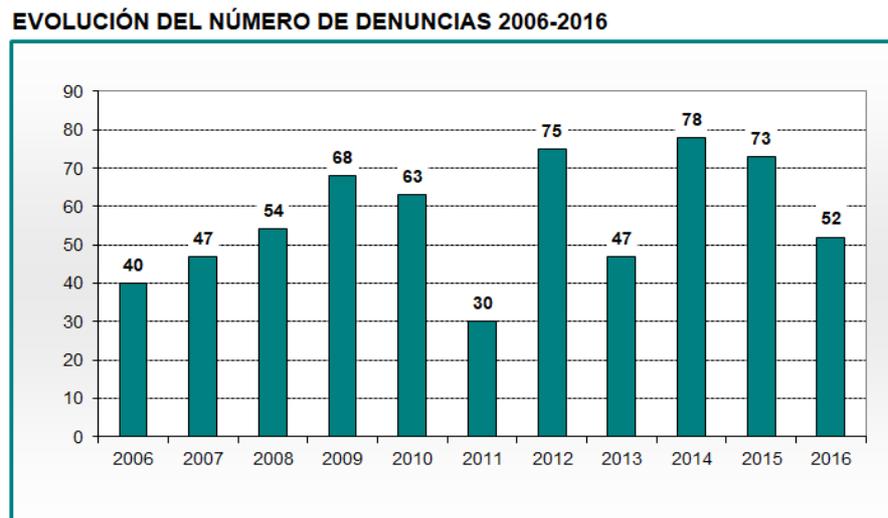
De las recibidas en la Inspección General de Servicios durante el año 2016, se han admitido un total de 34 denuncias; 7 de ellas corresponden a materia de incompatibilidades, 2 denuncias son relativas a cuestiones vinculadas a la relación de empleo del personal al servicio de la Administración Pública de la Junta de Andalucía, 15 están relacionadas con diversas cuestiones vinculadas a la organización del trabajo o el reparto de tareas y 10 son autocalificadas por el/la denunciante como de acoso laboral, y que, tras las actuaciones de averiguación,

se han revelado como relativas a conflictos interpersonales, estrés laboral o problemas gerenciales y organizativos.

Al igual que en el año anterior, las 18 denuncias inadmitidas lo han sido, en su mayoría, por aplicación de ya mencionado artículo 23.4 del Reglamento de la IGS.

6.3. Evolución del número de denuncias

En la gráfica siguiente puede verse la evolución del número de denuncias entre los años 2006 y 2016:



7. EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS

Consecuencia de la modificación operada por el Decreto 447/2004, de 6 de julio, en el artículo 8 del Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, corresponde, de manera excepcional, a los Inspectores Provinciales de Servicios la instrucción de los expedientes disciplinarios que se incoen, por los titulares de las Delegaciones Provinciales competentes en materia de Justicia, a los funcionarios al servicio de la Administración de Justicia.

Con carácter general y sólo en casos de especial relevancia y previa motivación del órgano competente en la materia, corresponderá a la IGS actuar como instructores en procedimientos disciplinarios del personal de la Administración General de la Junta de Andalucía, circunstancia que no ha ocurrido en el año 2015.

7.1. Expedientes disciplinarios 2015

Se muestran a continuación, por provincias, los datos relativos a los expedientes disciplinarios, tramitados en el año 2015:

EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (PERSONAL DE JUSTICIA), POR PROVINCIAS, EN 2015

		SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	TOTAL
EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (JUSTICIA)		0	1	0	0	0	3	0	1	4	9
	C/ PROPUESTA DE ARCHIVO									2	2
	C/ PROPUESTA DE SANCIÓN						3		1	1	5
	EN TRÁMITE		1							1	2

7.2. Expedientes disciplinarios 2016

Se muestran a continuación, por provincias, los datos relativos a los expedientes disciplinarios, tramitados en el año 2016:

EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (PERSONAL DE JUSTICIA), POR PROVINCIAS, EN 2016

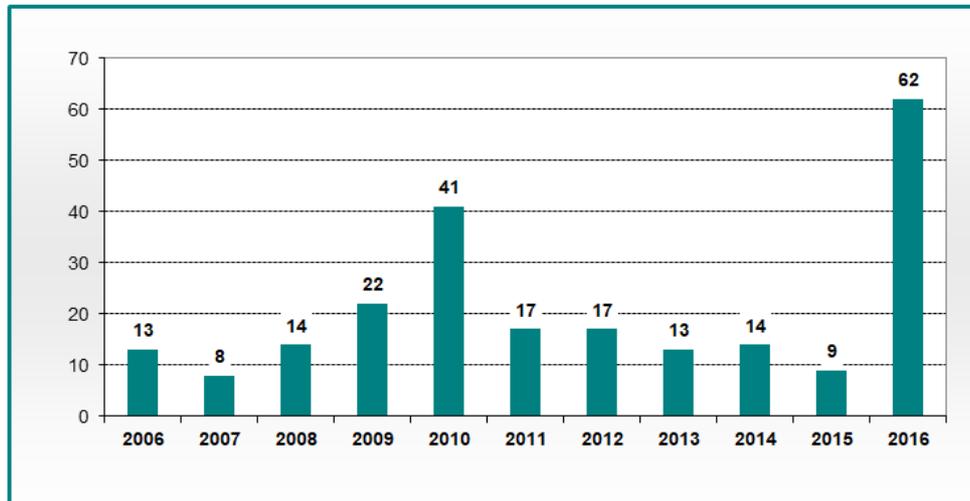
		SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	TOTAL
EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (JUSTICIA)		0	1	50	1	3	2	0	2	3	62
	C/ PROPUESTA DE ARCHIVO		1	48	1	3			1	2	56
	C/ PROPUESTA DE SANCIÓN			1					1		2
	EN TRÁMITE			1			2			1	4

Puede observarse cómo, en la provincia de Cádiz, se ha producido el año 2016 un notable incremento en el número de expedientes disciplinarios iniciados. Dos son las causas puntuales que han originado dicho incremento: por una parte, 36 expedientes se incoaron por circunstancias relacionadas con el uso del certificado digital personal para el acceso a la aplicación de tramitación electrónica de expedientes judiciales (LEXNET); por otra, 10 expedientes fueron iniciados por una denuncia por desobediencia contra 10 funcionarios de una sede judicial. En ambos casos, una vez iniciados los expedientes y analizados los hechos y circunstancias que concurrían en los mismos, se propuso su archivo, y así fue considerado igualmente por el órgano competente para su resolución.

7.3. Evolución del número de disciplinarios 2016

La evolución de este tipo de expedientes, desde el año 2006 se refleja en la tabla siguiente:

**EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS 2006-2016
(PERSONAL DE JUSTICIA)**



8. OTRAS ACTUACIONES DE LA IGS

8.1. Registro de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, a la Inspección General de Servicios se le atribuye la custodia y gestión del Registro de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones de Altos Cargos y otros cargos públicos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 3/2005, de 8 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía y de Declaración de Actividades, Bienes e Intereses de Altos Cargos y otros Cargos Públicos y su normativa de desarrollo.

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

8.2. Transparencia

Como consecuencia de la entrada en vigor en el año 2015 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 Inspección General de Servicios tiene un doble papel en el cumplimiento de estas normas: por una parte, 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, por otra, como un órgano más de la citada Administración, trasladar al Portal de Transparencia la información necesaria para su publicación como parte de la mencionada publicidad activa.

En el primer caso, como ya se mencionó en un capítulo anterior, la tarea se realiza, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 de mencionado Decreto 289/2015, mediante las actuaciones ordinarias que se realicen en cumplimiento del Plan General de Inspección y las actuaciones extraordinarias que se ordenen por los órganos competentes. Ya se ha hecho mención a las actuaciones inspectoras relacionadas con la materia de transparencia incluidas en el Plan de Inspección 2016.

En el segundo caso, 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 Inspección General de Servicios, desde la entrada en vigor de la precitada ley, en 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, la siguiente información pública:

Información actualizada trimestralmente:

- Retribuciones de Altos Cargos y otros cargos públicos:

Se publica el importe íntegro anual 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. Figuran en la relación las personas que están ocupando el cargo el último día del trimestre correspondiente. La información básica para la publicación de los datos es aportada por los centros directivos correspondientes, competentes en la materia.

Por otra parte, dentro de este apartado, se publica además información sobre las indemnizaciones por vivienda percibidas por los Altos Cargos, publicándose la identidad de cada perceptor, la cuantía de la indemnización del mes correspondiente a la fecha en que se ha procedido a la actualización de la información, y los datos identificativos del cargo y la consejería al que se encuentra adscrito. Esta información básica para la publicación de estos datos es aportada desde cada Consejería.

- Indemnizaciones percibidas por cese en el cargo:

Se publica la identidad de cada uno de los ex-altos cargos que tienen reconocida una indemnización por cese en el cargo, de acuerdo con la normativa correspondiente, además del 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 para la misma. La información básica para la publicación de los datos es aportada por los centros directivos correspondientes, competentes en la materia.

- Autorizaciones o reconocimiento de compatibilidades:

Se publica información relativa a las resoluciones favorables de compatibilidad que afectan a los empleados públicos 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 actividad. En la información publicada figuran las iniciales de las personas a las que se les ha reconocido la compatibilidad. La información básica para la publicación de los datos es aportada directamente desde la Inspección General de Servicios.

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

Información actualizada permanentemente

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

- Identificación de Altos Cargos y otros cargos públicos incluidos en el ámbito de aplicación de la normativa sobre incompatibilidades de altos cargos de la Administración de la Junta de Andalucía: Se publica la identidad de cada persona, el cargo que desempeña, así como la consejería, entidad u órgano al que se encuentra adscrito. 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 este tipo.
- Declaraciones de actividades, bienes, intereses y retribuciones de Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía y otros cargos públicos: Las declaraciones están disponibles *on-line* a través de la página web de la Consejería de Hacienda y Administración Pública y a través del Portal de Transparencia, 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 presentan su declaración de actividades, bienes, intereses y retribuciones.

Otra información

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

8.3. Resumen de actividades de la IGS

Por último, y a modo de resumen, a continuación se incluyen unas tablas con información sobre el número de actuaciones que ha desarrollado la Inspección General de Servicios durante los años 2015 y 2016:

RESUMEN DE ACTUACIONES DE LA IGS EN 2015 POR TIPO Y PROVINCIA

	SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	S/D	TOTAL
ACTUACIONES INSPECTORAS	84	9	8	8	10	8	8	12	11	1	159
ACTUACIONES INSP. ORDINARIAS PGI 2014	82	9	8	8	10	8	8	12	11	1	157
ACTUACIONES INSP. ORDINARIAS SINGULARES	2										2
ASESORAMIENTO E INFORMES	11										11
DENUNCIAS	51	8	1	3	1	3	1	0	5	0	73
ADMITIDAS	46	5	0	2	1	2	1		5		62
NO ADMITIDAS	5	3	1	1		1					11
EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (JUSTICIA)	0	1	0	0	0	3	0	1	4	0	9
C/ PROPUESTA DE ARCHIVO									2		2
C/ PROPUESTA DE SANCIÓN						3		1	1		5
EN TRÁMITE		1							1		2

RESUMEN DE ACTUACIONES DE LA IGS EN 2016 POR TIPO Y PROVINCIA

	SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	S/D	TOTAL
ACTUACIONES INSPECTORAS	75	13	10	0	158						
ACTUACIONES INSP. ORDINARIAS PGI 2016	74	13	10	10	10	10	10	10	10		157
ACTUACIONES INSP. ORDINARIAS SINGULARES	1										1
ASESORAMIENTO E INFORMES	12	1									13
DENUNCIAS	32	7	3	1	2	2	2	1	2		52
ADMITIDAS	26	1	1	1	1	1	1	0	2		34
NO ADMITIDAS	6	6	2	0	1	1	1	1	0		18
EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (JUSTICIA)	0	1	50	1	3	2	0	2	3		62
C/ PROPUESTA DE ARCHIVO		1	48	1	3			1	2		56
C/ PROPUESTA DE SANCIÓN			1					1			2
EN TRÁMITE			1			2			1		4

ANEXO

RESUMEN DE EJECUCIÓN DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2014

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

Consejería de Justicia e Interior – Servicio Andaluz de Empleo – Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía – Delegaciones del Gobierno.

El objetivo de la presente actuación inspectora ha sido realizar un análisis de los diferentes sistemas de atención existentes para dar información y/o asesoramiento a determinados colectivos o grupos de personas especialmente vulnerables o con necesidad de mayor protección, como es el caso de las víctimas de violencia de género, las personas necesitadas de asistencia jurídica que no tienen suficientes recursos, las personas en situación de dependencia o los demandantes de empleo. En concreto, se ha centrado en analizar estos sistemas específicos de atención, la organización de los recursos de que disponen, los protocolos de atención utilizados, los mecanismos de coordinación y supervisión existentes, la formación específica del personal, así como los sistemas informáticos que dan soporte a la prestación de estos servicios.

Cada sistema de atención inspeccionado presenta sus características específicas y ello da lugar a una serie de conclusiones y recomendaciones particulares, no obstante, en los casos de atención a la dependencia (ASSDA) y a los demandantes de empleo (SAE) puede concluirse que la disponibilidad del servicio puede conocerse a través de la Web de la Agencia, en el primer caso, y de la Web de la Oficina Virtual de Empleo, en el caso del SAE. En ambos casos los servicios de atención, tanto presencial como telemática y telefónica se prestan con personal propio de la Agencia, sin que se haya contratado ningún servicio externo. En cuanto a la utilización del servicio, en el caso de la dependencia, la información telefónica es la más utilizada por los usuarios del mismo, alcanzando un 94,40% de la atención prestada, mientras que en el caso del SAE es la atención presencial, mediante el sistema de cita previa, el que aglutina un mayor número de utilización, gestionándose durante el año 2014 hasta 3.729.972 citas, según los datos aportados por la Agencia. En cuanto a los protocolos de actuación, el SAE cuenta con una guía de atención telefónica a programas de empleo, así como con un argumentario y protocolo de servicios telefónicos, a lo que hay que añadir un espacio de consulta denominado “preguntas frecuentes”, donde se recogen preguntas y respuestas relativas a cuestiones relacionadas con el empleo. Por su parte, ASSDA también cuenta con este espacio de consulta denominado “preguntas frecuentes”, aunque no disponen de un protocolo de actuación propiamente dicho. Finalmente, tanto en el servicio de Teleasistencia y Tarjeta 65 años de ASSDA como en el de cita previa del SAE se han realizado anualmente encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio, habiéndose obtenido un resultado bastante satisfactorio.

Mención aparte merecen el Servicio de Atención a Víctimas de Andalucía (SAVA) y el Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita, prestándose ambos en las Delegaciones del Gobierno de las ocho provincias andaluzas. El SAVA se estructura en nueve sedes territoriales, establecidas en las ocho capitales andaluzas más la sede de Algeciras, adscritas a la red de Justicia y atendidas por un equipo multidisciplinar (abogados, psicólogos y trabajadores sociales) que prestan una atención personalizada tanto presencial como telefónica y telemática, siendo la atención presencial la más demandada de las tres, que es utilizada por los usuarios del servicio en el 90% de los casos. El personal que atiende el servicio no ocupa puesto de la RPT, sino que las Delegaciones del Gobierno licitan los correspondientes contratos administrativos de servicios con empresas privadas. Cuentan con distintos protocolos de actuación que unifican la actuación de los distintos SAVA, así como con

una herramienta informática denominada SISAVA donde se registran todas las asistencias y gestiones realizadas. En el año 2013 se atendió a un total de 10.072 personas, de las cuales 8.105 fueron mujeres, constatándose una mayor incidencia de los delitos de violencia de género. En la actualidad no cuentan con ningún sistema que mida el grado de satisfacción de las personas usuarias con el servicio prestado. Por lo que se refiere a la Asistencia Jurídica Gratuita, la atención a las personas necesitadas de la misma, que no tienen suficientes recursos para acudir a la Administración de Justicia, se presta en el ámbito de los servicios públicos de la Junta de Andalucía a través del Servicio de Justicia de las ocho Delegaciones del Gobierno. Las personas que prestan este servicio figuran, por regla general, en la correspondiente RPT, y se atiende de modo presencial, telefónico y a través de correo electrónico. Cuentan con una Base de Datos para trámites administrativos, concesión o denegación del derecho a la asistencia, impugnación de la resolución, etc., aunque la misma no permite contabilizar y clasificar las consultas atendidas por vía presencial, telefónica ni telemática, ni conocer el grado de utilización de estos servicios por hombres y mujeres, aunque sí se emplean modelos de solicitudes que se entregan en los Juzgados y en los Colegios de Abogados. Asimismo, normalmente cuentan con una guía, relativa a sus funciones, en la que se describe quién tiene derecho a la justicia gratuita así como los requisitos y contenido de la misma, dónde se solicita y quién la concede. No consta que se hayan realizado encuestas de satisfacción a las personas usuarias del servicio.

PROGRAMA 1.2

Análisis de las reclamaciones y sugerencias, en materia no sanitaria, presentadas en el año 2013 a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones

ÁMBITO:

Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo – Empresa Pública de Emergencias Sanitarias – Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía – Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía.

El objetivo del presente programa de actuaciones ha sido el análisis de las reclamaciones de carácter no sanitario formuladas durante el año 2013 en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, en particular se trata de obtener información sobre los motivos de las mismas, así como el análisis del control de la calidad y de los plazos de las respuestas que se dan a dichas reclamaciones y, fundamentalmente, comprobar la aplicación de las medidas que se hayan adoptado como consecuencia de la actuación ciudadana, y su repercusión en la actividad de la unidad afectada.

Los resultados han puesto de manifiesto, sobre todo, la necesidad de contar, en la mayoría de los casos, con unas instrucciones o procedimientos escritos de tramitación de las reclamaciones formuladas, sobre circuitos, plazos y contenidos mínimos de las respuestas. En el caso de la Consejería analizada, se incide también en la necesidad de contar con un sistema interno de control de tramitación de las sugerencias y reclamaciones que permita garantizar la respuesta y el plazo de la misma, así como cursar las instrucciones precisas y adoptar las medidas adecuadas para corregir las demoras que se producen hasta la contestación, y garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir respuesta a sus reclamaciones en el plazo de 15 días establecido en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto. Finalmente, en el caso de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES), se ha valorado muy positivamente el procedimiento de gestión y tramitación de las reclamaciones establecido, así como la herramienta informática utilizada, que permite no sólo la tramitación de dichas reclamaciones, sino el control de las respuestas emitidas, contenido, plazos, etc, así como la explotación de datos estadísticos e informes, de forma bastante dinámica y eficaz. Se considera, asimismo, un gran acierto la regulación exhaustiva del procedimiento, así como las acciones de mejora emprendidas. Por lo que se refiere a la calidad de las respuestas, puede decirse que, en general, es aceptable, aunque, en algún caso,

sería claramente mejorable en algunas cuestiones que se especifican en las propuestas efectuadas. Destaca, sin embargo, la alta calidad de las respuestas en las reclamaciones que se han analizado de EPES.

Por lo que se refiere a los motivos de las reclamaciones, en unos casos se refieren mayoritariamente a cuestiones de acceso y tramitación electrónica y telemática, y en algún otro caso, se refieren a motivos relativos a atención inadecuada al ciudadano por parte del empleado público, cuestiones relativas a trámites o disconformidad con la regulación y/o tramitación del procedimiento y razones de organización, como la dificultad o imposibilidad de acceso telefónico.

PROGRAMA 1.3

Análisis de la actividad de los órganos de participación ciudadana radicados en las distintas Consejerías

Están incluidas en este programa todas las Consejerías que integran la Administración de la Junta de Andalucía conforme al Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (salvo la Consejería de Hacienda y Administración Pública, que carece de órganos con participación ciudadana).

Conforme al Plan General de Inspección aprobado por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 14 de junio de 2014, el objetivo de este programa es examinar el funcionamiento de los órganos colegiados con participación ciudadana de las Consejerías de la Junta de Andalucía, quedando comprendidos los previstos en el artículo 32 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y excluidos los dependientes de la organización territorial y los de las entidades instrumentales de la Junta de Andalucía, que serán objeto de actuaciones inspectoras en planes anuales posteriores.

Analizada la información obtenida a través de la actuación inspectora (en particular los datos de los cuestionarios remitidos a las Consejerías y cumplimentados por las mismas para cada órgano) de la actividad desarrollada en el periodo de 2012 a 2014 de los 88 órganos colegiados con participación ciudadana, se elaboraron los informes provisionales, los que, tras las alegaciones presentadas, dieron lugar a los informes definitivos.

La actividad de los órganos colegiados de las Consejerías fue considerada en los respectivos informes definitivos, emitidos en el primer semestre de 2016, en los que se formularon las conclusiones y recomendaciones correspondientes, de los que se extraen las siguientes conclusiones de carácter general:

1. Aspectos orgánicos. Es dispar la disposición por los órganos colegiados de normativa autónoma y de medios (personales y materiales) de apoyo al órgano o para su presidencia y/o secretaría, y también se concluye que esos aspectos no han influido en la actividad de los órganos, como revela que han funcionado órganos que no disponían de normativa autónoma o de medios, y otros que sí los tenían, ofrecían incidencias en su funcionamiento. Es mayoritario el cumplimiento de la normativa sobre paridad de género en la composición de los órganos (artículos 18 y 19 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre), y así tres Consejerías (25%) la cumplen estrictamente, y de las nueve restantes la cumplen en porcentajes del 60% o más, salvo en tres casos.

2. Aspectos de funcionamiento y acuerdos. En estos aspectos, de los 88 órganos colegiados se debieron excluir a cuatro, constituidos después de 2014 o en fechas muy próximas a la conclusión de dicho año. De los restantes, no han podido ser valorados seis órganos porque, aunque creados antes del periodo considerado, no había sido constituidos; otros siete porque no se han facilitado datos de los mismos a través

del correspondiente cuestionario y quince más por carecer de actividad en el periodo considerado (valorados la mayoría en los aspectos orgánicos), habiéndose formulado en todos estos casos las propuestas correspondientes.

Y respecto de los órganos que han sido valorados cabe señalar que en su mayoría celebran al menos el 50% de las sesiones previstas en su normativa reguladora, lo que no ha afectado en general a su funcionamiento, como también es elevado y mayoritario el porcentaje de cumplimiento de la normativa común reguladora de estos órganos¹, observándose algunas incidencias de funcionamiento, que han sido objeto de las correspondientes propuestas.

El análisis de los datos de funcionamiento, junto con los relativos a los acuerdos, de los órganos que se han valorado, permite concluir que éstos han ejercido mayoritariamente sus funciones en el periodo considerado (en seis Consejerías se alcanza el 100%, y en las restantes el porcentaje alcanza al 75% o más, salvo en dos casos en que son del 60% y 67% respectivamente). Resulta de tal análisis también que el número de los acuerdos adoptados a instancias de las entidades u organizaciones representadas en los órganos es variable y, en general, bajo, lo que no revela un funcionamiento inadecuado de los órganos, pues hay otros en los que, sin haber tales acuerdos, sin embargo hay una participación activa de dichas entidades y organizaciones en la génesis de sus acuerdos (como es el caso del Consejo Andaluz de Cooperación Internacional para el Desarrollo).

Se analizaron también los datos referidos a otros aspectos, no impuestos por una norma pero que pueden coadyuvar al ejercicio de las funciones de quienes integran los órganos, formulándose las correspondientes propuestas (posibilidad de acceso remoto a la documentación y de celebrar sesiones no presenciales; disposición de base de datos de sus acuerdos; verificación del seguimiento de sus acuerdos; dación de cuenta al órgano colegiado de los acuerdos adoptados por el órgano asesorado y de los motivos que éste, en su caso, haya podido tener para apartarse de lo acordado por el órgano colegiado; y autoevaluación de su funcionamiento).

ÁREA 2

PERSONAL

PROGRAMA 2.1 Seguimiento y control sobre el absentismo laboral por incapacidad temporal

Consejería de Justicia e Interior – Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo – Consejería de Educación, Cultura y Deporte – Fundación Pública Andaluza para la Integración Social de las personas con Enfermedad Mental.

Analizar las Incapacidades Temporales, su reiteración, el procedimiento seguido para su tramitación y control, así como la documentación justificativa de sus diferentes tipos en la Administración General, en la Administración de Justicia y en una Entidad Instrumental, teniendo en cuenta la entrada en vigor el 2 de enero de 2013 del artículo 14 de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas,

¹ El cumplimiento de su normativa común se refiere a que las convocatorias de las sesiones se efectúen con al menos 48 horas de antelación acompañadas del orden del día, que conste documentación acreditativa de la recepción de la convocatoria y del orden del día, que la documentación esté a disposición de los miembros con al menos 48 horas de antelación a la celebración de la sesión, que de sus sesiones se levanten las correspondientes actas, que éstas sean aprobadas por el propio órgano y que en ellas consten los puntos principales de sus deliberaciones y la transcripción del contenido de sus acuerdos, así como, en su caso, consten los votos particulares emitidos.

Laborales y en materia de Hacienda Pública para el reequilibrio económico-financiero de la Junta de Andalucía.

Este programa se ha desarrollado en 83 centros distribuidos en tres Consejerías y en la Fundación Pública Andaluza para la Integración Social de Personas con Enfermedad Mental (FAISEM). En el cuadro adjunto se refleja el número de centros y su tipología inspeccionados:

PGI 2014 – CENTROS INSPECCIONADOS													
Provincia	CJ. JUSTICIA E INTERIOR		CJ. EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE						CJ. ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO				FAISEM
	Sedes Judiciales	DG o SGT	IES	Escuela Infantil	Residencia Escolar	Cjto. Arqueológico	Otros (*)	DG o SGT	Centro de Empleo	Residencia Tiempo Libre	Centro PRL	DG o SGT	SSCC o Delegación Territorial
Almería	3		1		1		1		2	1			
Cádiz	3		1	1			1		2	1			
Córdoba	3		1	1			1		2		1		
Granada	3		1	1			1		2	1			
Huelva	3		2	1					1	1	1		
Jaén	3			1	1	1			2		1		
Málaga	3		2	1					2	1			
Sevilla	3		1	1		1			3				1
SSCC		3						3					1
TOTAL	24	3	9	7	2	2	4	3	16	5	3	3	2

(*) 1 Centro de Educación Especial, 1 Centro Náutico, 1 Colegio Público y 1 Museo

Se ha analizado el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 30 de junio de 2014.

1º. Respecto a las sedes judiciales:

- Se conceden todas las licencias por enfermedad al personal afiliado a MUGEJU a partir de los partes médicos, notificándose a los funcionarios de carrera por correo o por el sistema Hermes.
- Todos los números de afiliación y domicilio del personal en IT están incluidos en SIRhUS.
- Se comprueban todos los datos referidos a los partes de baja y partes médicos, aunque existe un retraso injustificado en la grabación de algunos datos en SIRhUS.
- De los 45 procesos de IT catalogados como enfermedad común con hospitalización, 44 están justificadas con su correspondiente documentación, y de 1 no existe documentación justificativa.
- De los 17 procesos de IT catalogados como accidentes laborales, 13 están justificados con su correspondiente documentación, y de los los 4 restantes no existe documentación justificativa.
- El único proceso de IT que ha sido catalogado como enfermedad profesional no tiene ninguna documentación justificativa.
- Hay que resaltar que en los casos en los que la UMVI informa su disconformidad a la permanencia en IT se emite correctamente resolución dando por finalizada la licencia, pudiendo el funcionario de carrera interponer un recurso de reposición que debe resolverse con un posterior informe de la UMVI.

2º. Respecto a los centros de la Administración General:

- Se conceden todas las licencias por enfermedad al personal afiliado a MUFACE a partir de los partes médicos, notificándose posteriormente por correo a los mismos.
- Todos los números de afiliación y domicilio del personal en IT están incluidos en SIRhUS.

- Existe una comprobación de todos los datos referidos a los partes de baja y partes médicos, mejorando los procesos de grabación de datos, pero sin cumplir en su totalidad los plazos establecidos para su presentación en la legislación vigente.
- De los 150 procesos de IT catalogados como enfermedad común con hospitalización, 147 están justificadas con su correspondiente documentación, y de los 3 restantes no existe documentación justificativa.
- De los 86 procesos de IT catalogados como accidentes laborales, 77 están justificados con su correspondiente documentación, y de los 9 restantes no existe documentación justificativa. En todos los procesos de IT se ha aplicado correctamente el complemento de prestación económica establecido en la normativa vigente. Todos los números de afiliación y domicilio del personal en IT están incluidos en SIRhUS.

3º. Respecto a las Entidad Instrumental inspeccionada:

- En todos los procesos de IT se ha aplicado correctamente el complemento de prestación económica establecido en la normativa vigente.
- Todos los números de afiliación y domicilio del personal en IT están incluidos en SIRhUS.
- Existe una comprobación de todos los datos referidos a los partes de baja, cumpliéndose en su totalidad los plazos establecidos para su presentación en la legislación vigente.
- Los 2 procesos de IT catalogados como enfermedad común con hospitalización están justificadas con su correspondiente documentación.

PROGRAMA 2.2	Comprobación del cumplimiento de la normativa sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía
--------------	---

Cartuja 93, S.A. - Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil (INTURJOVEN) – 50 Expedientes.

Comprobar el grado de conocimiento y de cumplimiento de la normativa en materia de incompatibilidad en entidades instrumentales de la Junta de Andalucía, así como detectar situaciones en las que los empleados públicos desarrollen una segunda actividad de manera no ajustada a la normativa de incompatibilidades, por realizar la actividad de manera no ajustada a los términos de la autorización emitida.

Con carácter general y con las matizaciones que se incluyeron en los respectivos informes definitivos, las entidades inspeccionadas conocen la normativa de incompatibilidades y la obligación de aplicarla. Requieren a su personal, al ser contratados, la declaración de compatibilidad prevista en la normativa e informan de la necesidad de obtener autorización de compatibilidad para ejercer cualquier otra actividad pública o privada.

Con el objeto de conseguir un grado mayor de cumplimiento según los criterios de la Inspección General de Servicios, se propusieron las siguientes medidas:

1º. En relación con el personal incluido en el ámbito de aplicación de la Ley 3/2005, de 8 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía:

- Elaborar unas instrucciones o protocolos que fijen en cada entidad el procedimiento interno a seguir para informar a los altos cargos de sus obligaciones con respecto a la Ley 3/2005, con indicación de la unidad encargada y responsable, asegurando que quede constancia de ello en el expediente personal y que se realiza el seguimiento de su cumplimiento.
 - Incluir en los modelos de contratos de alta dirección del personal con la condición de alto cargo, una cláusula sobre la aplicación del régimen de incompatibilidades regulado en la Ley 3/2005; dicha cláusula no debe incluirse en los contratos de alta dirección del personal que no tenga la consideración de alto cargo, pues en estos casos no es de aplicación la Ley 3/2005.
- 2º. En relación con el resto del personal incluido en el ámbito de aplicación de la Ley 53/1984, de 26 de noviembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas:
- Incluir en los contratos de trabajo una cláusula que se refiera al régimen disciplinario aplicable en caso de incumplimiento de la normativa sobre incompatibilidades.
 - Definir expresamente dentro de la estructura salarial el complemento salarial que incluye el factor de incompatibilidad y señalar expresamente en los contratos de trabajo y en el convenio colectivo de aplicación, los puestos, actividades o categorías que lo perciben.
 - Revisar regularmente el mantenimiento de los requisitos del personal que tiene autorizada la compatibilidad para otras actividades privadas o públicas.

En lo que respecta al análisis de los 50 expedientes personales de empleados públicos que han obtenido la compatibilidad para actividades públicas o privadas, se muestra a continuación un resumen en función de los colectivos analizados:

Personal de la Administración de la Junta de Andalucía y el sector público andaluz con reconocimiento de compatibilidad para el ejercicio de la Abogacía

Comprobar si permanecen en alta en el turno de oficio y asistencia al detenido (artículo 1.3 de la Ley 53/1984 en relación con el artículo 11.2 del Real Decreto 598/1985). Los reconocimientos de compatibilidad para el ejercicio de la Abogacía del colectivo revisado, no les habilita para estar de alta en los turnos de oficio y de guardia al detenido de los Colegios Oficiales de Abogados, debiendo cesar en dicha actividad no permitida por la normativa de incompatibilidades ni por las resoluciones de compatibilidad

Médicos Forenses de los Institutos de Medicina Legal

Comprobar que los horarios como Profesor Asociado de la Universidad de Córdoba no coinciden con su horario ordinario y de guardias. Y comprobar el cumplimiento del límite retributivo para poder compatibilizar actividades privadas (artículo 16.4 de la Ley 53/1984). No ha sido posible comprobar los horarios docentes de la Universidad pues la información facilitada era de carácter general, sin datos individualizados. Todos los Médicos Forenses que han sido revisados por tener reconocimiento de compatibilidad para actividades privadas superan el límite retributivo del artículo 16.4 de la Ley 53/1984

Personal de la Administración de la Junta de Andalucía y el sector público andaluz con autorización genérica que nunca ha solicitado autorización específica

Comprobar la realización de proyectos sin haber solicitado la autorización de compatibilidad específica. En cuatro expedientes de los revisados se constata que han realizado proyectos profesionales sin la previa autorización de compatibilidad específica. Además, dichas actividades podrían declararse incompatibles si se comprueba alguna relación entre las mismas y las funciones del Departamento donde prestan servicios o si se confirman el ejercicio de funciones de dirección de obras.

PROGRAMA 2.3 Verificación de la aplicación del nuevo régimen de indemnizaciones del personal de las entidades instrumentales y de la autorización para la contratación de personal

ÁMBITO:

Sociedad para la Promoción y Reconversión Económica de Andalucía (SOPREA) – Agencia Pública Empresarial Sanitaria del Bajo Guadalquivir – Ente Público Andaluz de Infraestructuras y Servicios Educativos – Agencia Andaluza de Instituciones Culturales – Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico – Infraestructuras Turísticas de Andalucía.

Comprobación de que las indemnizaciones por razón de servicio no pueden superar las establecidas en el decreto 54/1989, de 21 de marzo, y comprobación de la existencia de las autorizaciones de la Consejería de Hacienda y Administración Pública para la contratación de personal y de sus prórrogas.

Del análisis realizado para el periodo entre el 1 de enero de 2014 y el 30 de junio de 2014, se puede afirmar que todas las entidades conocen la normativa que debe aplicarse a las indemnizaciones por razón de servicio, de tal forma, que los tipos de indemnizaciones se han aplicado de forma correcta en su totalidad.

Todas las entidades instrumentales conocen igualmente la normativa aplicable en materia de contratación de nuevo personal y sus prórrogas, habiéndose aplicado íntegramente en todos los casos.

Teniendo en cuenta que se ha cumplido la normativa vigente, las propuestas incluidas en los informes definitivos inciden en la aplicación de esta normativa. Además se ha propuesto que la gestión de las indemnizaciones por razón de servicio se realice en documentos que estén normalizados por la propia entidad, debiendo incluirse siempre la certificación de los servicios realizados que conllevan cada indemnización, estando siempre conformada esta certificación por el correspondiente responsable del trabajador que realiza dichos servicios.

PROGRAMA 2.4 Estudio de la existencia y eficacia de los procedimientos de acogida en el puesto de trabajo

Consejería de la Presidencia – Consejería de Hacienda y Administración Pública – Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo – Consejería de Educación, Cultura y Deporte – Consejería de Justicia e Interior.

Se ha recabado información de más de 200 personas repartidas en 27 Centros Directivos mediante cuestionarios específicos que iban dirigidos a titulares de las Secretarías Generales Técnicas y Direcciones Generales, a los Secretarios y Secretarías Generales de las Delegaciones Territoriales y al personal que se había incorporado en los últimos dos años a los distintos Centros Directivos de destino como resultado de una oposición o de un traslado.

La actuación tiene por objeto conocer cómo se lleva a cabo la incorporación del personal en los distintos Centros Directivos a los que son destinados. Una situación que se plantea en la mayoría de las organizaciones cuando una persona se incorpora a un nuevo puesto de trabajo es su desconocimiento de las características

competenciales, organizativas y de gestión de su nuevo marco laboral. En la mayoría de los casos, el recibimiento se limita a la presentación de la persona responsable inmediata y compañeros más directos, así como el lugar de trabajo. Se analizó esta situación, no sólo desde la óptica de los responsables de los Centros Directivos, sino desde la de las personas que se acaban de incorporar en dichos Centros.

En general, se ha constatado que hay situaciones en las que el proceso de acogida no estaba protocolizado en los Centros Directivos que se han analizado, llegando a originarse en ocasiones situaciones poco deseables (espacio y mobiliario no previstos, ausencia de material ofimático, carencia de cometidos o/y funciones, falta de asesoramiento e información sobre la organización... etc.) , por lo que al tratarse de la primera impresión que se tiene de la organización por parte de los nuevos empleados y empleadas públicos, se puede contribuir a generar una baja cultura de implicación con la organización y, consecuentemente, una escasa participación efectiva por parte del personal.

Es conveniente que las organizaciones dispongan de procesos de acogida que faciliten la adaptación e integración de las personas que se incorporan en el nuevo Centro Directivo y que se les ofrezca la información precisa y relevante para ello, de forma que permita su integración en la organización de un modo rápido, eficaz, natural y con un alto grado de satisfacción para ambas partes. Una acogida planificada y organizada muestra que se controla la situación y que la organización tiene unos niveles definidos de calidad.

PROGRAMA 2.5

Verificación de la adecuación del régimen económico de las personas que ejercen funciones de alta dirección y del resto del personal directivo de las entidades del sector público

Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía – Parque Tecnológico de Andalucía – Consorcio Centro Andaluz de Formación Integral de Industria del Ocio-Mijas – Escuela Andaluza de Salud Pública – Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía – Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía.

Comprobación de que las retribuciones íntegras anuales percibidas por todos los conceptos, excluida la antigüedad, del personal con contrato de alta dirección y del personal directivo de las entidades instrumentales, no superan las establecidas en el Acuerdo de 24 de julio de 2012, del Consejo de Gobierno, y que las indemnizaciones por extinción de contrato de este personal se ajustan a lo establecido en el art. 14 de la Ley 5/2012, de 26 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2013.

Teniendo en cuenta el presupuesto anual de cada entidad y su plantilla media, de acuerdo con la normativa vigente, está determinada la cuantía máxima de las retribuciones del personal con contrato de alta dirección y del personal directivo de cada entidad. En estas seis entidades, durante el período considerado, han existido 32 contratos de alta dirección y 166 contratos de personal directivo o directivo intermedio.

Esta actuación es continuación de la realizada en el Plan General de Inspección del ejercicio anterior, y se realizó para conocer la aplicación de la normativa precitada, relacionada con las limitaciones en los sueldos de altos cargos y personal directivo, detectar posibles interpretaciones distintas en dicha aplicación y proponer, en su caso, las medidas correctoras de las deficiencias que se hubieran detectado.

En la gran mayoría de centros analizados se comprueba una correcta aplicación de las normas, si bien en algunos casos, como consecuencia de diversas circunstancias que afectaban a las personas y a los conceptos retributivos a aplicar, se realizó una interpretación por parte de los centros que, al ser analizada en esta actuación inspectora, se consideró que debía ser matizada o corregida para su mejor adaptación a las normas.

De acuerdo con la documentación recibida, en aquellos supuestos en los que el criterio jurídico de la inspección señaló la necesidad de una mejor adaptación respecto a los distintos conceptos retributivos, las entidades afectadas, en general, notificaron las medidas y gestiones en orden a regularizar tal situación. En donde, puntualmente, no quedó suficientemente acreditada la aplicación de las medidas se determinaron criterios de seguimiento en orden a instar el cumplimiento del objetivo de la actuación inspectora y la formalización de los criterios jurídicos al respecto.

Asimismo se recordó en los diferentes informes la necesidad de que se ha de solicitar el informe previo, preceptivo y favorable a la Consejería de Hacienda y Administración Pública para poder realizar modificaciones en las condiciones retributivas de este personal.

ÁREA 3

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROGRAMA 3.1

Verificación de la efectividad del cobro de las sanciones pecuniarias: Análisis de la actividad desplegada para su consecución

Consejería de la Presidencia – Consejería de Educación, Cultura y Deporte (Educación) – Consejería de Justicia e Interior – Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio – Agencia de Defensa de la Competencia de Andalucía.

La actuación inspectora ha tenido por objeto analizar cómo se ejerce la actividad sancionadora por la administración para lograr el cumplimiento de las sanciones impuestas, cuya finalidad es el cumplimiento y restablecimiento del orden administrativo establecido y para ello, este programa se ha desarrollado en el ámbito de las sanciones de tipo pecuniario, con especial interés, en la actividad desarrollada por el órgano gestor para lograr su efectividad, tanto en el pago de la sanción en vía voluntaria como en su defecto, en la vía de apremio.

Del análisis realizado, puede afirmarse en general, que en los órganos gestores donde se ha desarrollado la actuación inspectora, se han respetado los plazos para la tramitación de los expedientes sancionadores sin que se haya producido la caducidad de los procedimientos. En relación con el tema de las notificaciones efectuadas al sancionado, se han cumplido los requisitos establecidos en los artículos 58 y 59 de la LRJPAC en cuanto a la información sobre los recursos administrativos y contencioso administrativo que pueden interponer contra la resolución sancionadora; asimismo, de forma generalizada, se comprueba que el órgano gestor ofrece al sancionado la información relativa al plazo para proceder al pago en vía voluntaria, conforme a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía.

En relación con el envío del modelo contable por el órgano gestor, se observa que en general, se envía conjuntamente con la notificación de la resolución sancionadora el modelo contable ya cumplimentado, acompañado de las instrucciones pertinentes para que se proceda a su pago en las entidades financieras colaboradoras. En lo que respecta a la información sobre la posibilidad de proceder al pago “on line” de la sanción, a través de la oficina virtual de la Consejería de Hacienda y Administración Pública se detecta que no es habitual que los órganos gestores ofrezcan información sobre dicha posibilidad al sancionado. En general, existe la tendencia en los órganos gestores a exigir al sancionado que acredite personalmente el pago de la sanción en vía voluntaria, mediante la remisión al mismo, de la copia del citado modelo contable, una vez que haya procedido a su pago debidamente validado por la entidad financiera. De otro lado, existe gran heterogeneidad sobre la disponibilidad por los órganos gestores de una aplicación informática específica, que sirva como tramitador para los expedientes sancionadores.

PROGRAMA 3.2	Análisis de la aplicación del procedimiento de reintegro en materia de subvenciones y ayudas públicas
--------------	---

Consejería de la Presidencia – Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales - Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales (Igualdad y Políticas Sociales) - Consejería de Educación, Cultura y Deporte (Educación) - Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.

El programa pretende analizar el diseño del procedimiento de reintegro de las subvenciones publicas en vía voluntaria, así como de las aplicaciones informáticas que le sirven de soporte, para detectar y conocer, posibles causas, motivos, dificultades, y disfunciones en la tramitación del mismo, que pudieran estar motivando o dificultando, la efectiva realización del reintegro de las subvenciones públicas, en aquellos casos en los que reglamentariamente procedan, así como cuáles son las actuaciones realizadas por el órgano gestor para conseguir que dicho reintegro se produzca, y evitar así, su posible prescripción.

Cada uno de los órganos gestores presenta sus características específicas, y las mismas han sido recogidas en una serie de conclusiones y recomendaciones particulares. Se ha constatado que, en algunos casos, los órganos gestores no formulan el requerimiento previo al beneficiario advirtiéndole del plazo del que disponen para presentar la justificación y, asimismo que, en ocasiones, se superan los 15 días para la adopción del acuerdo de inicio del reintegro. El principal punto destacable es que en algunos de los expedientes examinados, especialmente los que se refieren a las subvenciones concedidas en el ámbito de la administración local, cabe reconocer la circunstancia de la especial complejidad en la tramitación de algunos de los expedientes examinados, en cuya gestión intervienen los tres niveles de la administración pública territorial: la Administración General del Estado, la Administración Autónoma y la Administración Local, esta a través a su vez, de dos entidades locales: Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos beneficiarios; en estos expedientes se ha podido observar una fluida relación de coordinación y de colaboración recíproca intensa, con unos cauces informativos expeditos, y con criterios comunes de actuación.

Como resultado de las actuaciones, los informes se refieren de un lado, a la conveniencia de que se dicte el requerimiento previsto en el art.70.3 del RD 887/2006 de 21 de julio, ya que da la oportunidad al subvencionado, de reconsiderar su actitud de no proceder a la justificación de la subvención percibida, o a reintegrarla, y a la administración le puede evitar la carga administrativa de iniciar y tramitar el procedimiento de reintegro; también se insiste en la obligación de que el acuerdo de inicio se adopte inmediatamente después de finalizar el plazo voluntario de justificación; de otro lado, se propone igualmente que, cuando por

razón de escasez de recursos humanos, o del incremento significativo de los expedientes de reintegro que se hayan de tramitar por la unidad competente, o bien, por la dificultad para obtener la información que sea necesaria incorporar a los mismos, o por cualquier otra circunstancia justificativa, se haga razonable y previsible la necesidad de ampliar el plazo para la tramitación de dichos procedimientos de reintegro de subvenciones, se debe dejar constancia en los mismos de dicha razones y se deben adoptar, en su caso, los mecanismos legales previstos, como las oportunas resoluciones de ampliación de plazos para resolver, conforme determina el art. 42.6 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de RJAPAC.

PROGRAMA 3.3 Análisis de los procedimientos que regulan el abono de tasas y precios públicos

*Consejería de Hacienda y Administración Pública – Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales -
Consejería de Justicia e Interior – Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.*

El objetivo de esta actuación inspectora es proceder a un análisis del procedimiento seguido para el cobro de tasas y precios públicos, con objeto de detectar áreas de mejora que puedan redundar en una mayor y mejor gestión, lo que sin duda llevará a una mayor satisfacción de la ciudadanía; también se analizan las aplicaciones informáticas que le sirven de soporte, para detectar y conocer, cuáles puedan ser las causas, los motivos, las dificultades, disfunciones o ausencias de información sobre la tramitación del procedimiento, que pudieran estar motivando o dificultando, el cobro efectivo de las tasas que legalmente procedan.

Los resultados obtenidos han sido diversos, dependiendo del tipo de tasa analizada, si bien en general, se puede concluir que los órganos gestores deben potenciar los medios necesarios para impulsar la tramitación de los procedimientos para el cobro de las diferentes tasas a fin de lograr hacer efectivo el principio de equivalencia es decir, ingresar en los fondos públicos la contraprestación proporcional, más o menos aproximada, del coste de un servicio o de la realización de actividades en régimen de Derecho público.

Se deben potenciar también el uso de sistemas informativos que den soporte a la gestión de las tramitación de las diferentes tasas, y que sus requisitos funcionales y su uso resulte amigable e intuitivo para sus usuarios. En este sentido, se propone también que se propicie el uso de bases de datos agregadas que ofrezcan información agregada e indicadores válidos para la mejora en la tramitación y control de estos expedientes e incluso facilite la información estadística que pueda serle requerida.

ÁREA 4 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

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

Agencia Andaluza del Conocimiento – Agencia de Obra Pública de Andalucía – Agencia Pública de Puertos de Andalucía.

La actuación inspectora ha tenido por objeto realizar el diagnóstico de la gestión de las organizaciones inspeccionadas tomando como referencia el Modelo EFQM de Excelencia en la gestión, lo que permite identificar los principales puntos fuertes y áreas de mejora de la organización y realizar propuestas para mejorar la gestión.

El proceso de evaluación de la gestión por comparación con el Modelo EFQM de Excelencia (en este caso en su versión de 2010) es un método de valoración objetivo que comprende el examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de un Centro Directivo, Entidad o Unidad Administrativa. El análisis de la gestión de la organización se realiza mediante su comparación con el Modelo EFQM a través de cuestionarios, entrevistas y análisis de documentación.

Hay que hacer constar que en octubre de 2014 la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía realizó un proceso de Autoevaluación según el Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión mediante cuestionario y con fecha 10/12/2014 puso en marcha una serie de proyectos de mejora a desarrollar en 2014 y 2015. Dada la proximidad en el tiempo, se consideró oportuno no realizar en 2015 la Evaluación de Gestión con respecto al Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión y proponer su evaluación dentro del próximos Planes General de Inspección.

La evaluación de la gestión se inicia con un estudio previo de la organización a evaluar y continúa con la realización de encuestas tanto al personal directivo como al personal técnico y administrativo (cerca de 50 personas; 15 directivos y más de 30 técnicos) utilizando para ello un cuestionario de evaluación basado en el Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión. En una siguiente etapa el personal directivo debe remitir un cuestionario para la comprobación de las evidencias aportadas como soporte y justificación de la autobaremación realizada por el personal directivo y técnico-administrativo. Cuestionarios y entrevistas se complementaron con el requerimiento de documentación a la organización para finalmente, tras el análisis exhaustivo de toda la información recabada, emitir un informe de evaluación en el que se establecieron propuestas de mejora relacionadas con los distintos aspectos de la gestión contempladas en el Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión.

Los resultados se encuentran en la línea de los encontrados en años anteriores en este tipo de actuaciones. Las organizaciones evaluadas tienen un gran margen de mejora en los distintos criterios del Modelo EFQM, sobre todo en aquellos aspectos que tienen que ver con la gestión por procesos y la medición de los resultados tanto en lo que afecta a sus destinatarios receptores de los servicios, como en lo relativo a las personas de la propia organización, el entorno social en el que operan o los resultados clave de la organización. En general se constata la escasa cultura de medición de resultados en los ámbitos relevantes de la actividad de las entidades instrumentales analizadas en relación con los objetivos marcados, de modo que se puedan reflejar tendencias, realizar comparaciones y comprender la relación entre los resultados alcanzados y los agentes facilitadores de la organización (liderazgo, estrategia, personas, alianzas, recursos y procesos).

PROGRAMA 4.2

Evaluación de las medidas de responsabilidad social en la gestión pública adoptada por las entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía

ÁMBITO:

Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. - Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía – Cetursa Sierra Nevada, S.A.

Dentro de las responsabilidades de los gestores públicos se encuentran las de conocer y optimizar la repercusión ambiental que lleva consigo la actividad económica y social de la gestión de los recursos que se ponen a su disposición. Mediante esta actuación inspectora se ha recabado la información necesaria para conocer y evaluar la incorporación de propuestas, medidas y prácticas relacionadas con la sostenibilidad en la gestión pública desde esa triple vertiente.

Se elaboró un cuestionario en el que se recababa información relacionada con la Transparencia y el Gobierno de la Organización, su influencia en las Personas y la repercusión Medioambiental que la actividad de la organización viene generando. En concreto, aspectos tales como: la existencia de un Código Ético, el compromiso explícito con la Responsabilidad Social, la relación con los clientes y proveedores, o la participación social dentro del Gobierno de la Empresa; los cauces de participación del personal en la organización, las prestaciones sociales de la misma de cara a sus empleados y empleadas, la formación del personal, el compromiso con el empleo, la evaluación, promoción y reconocimiento de empleados y empleadas, o la participación social de la organización, dentro de los aspectos relacionados con las personas; o las medidas medioambientales adoptadas por la organización, su seguimiento respecto de los objetivos planteados y el nivel de cumplimiento, han sido algunos de los ítems por los que se han preguntado a los responsables de estas Entidades Instrumentales.

Con el cuestionario y la información adicional requerida, se ha elaborado un Informe para cada una de las Entidades en el que se analizan las medidas adoptadas por éstas respecto de la responsabilidad social y la sostenibilidad, y se proponen recomendaciones para mejorar los aspectos derivados de éstas.

En cada una de las tres entidades analizadas se han detectado distintas iniciativas que pueden enmarcarse dentro de la Responsabilidad Social (certificaciones, códigos éticos, medidas de ahorro energético, etc.), pero en general, se realizan sin estar contempladas en plan estratégico alguno.

En la Ley 2/2011 de 4 de marzo de Economía Sostenible (BOE núm. 55 de 5 de marzo de 2011) se establecen una serie de principios generales de sostenibilidad en la gestión de las empresas públicas del ámbito estatal y de acciones para la promoción de la misma en las empresas, organizaciones e instituciones públicas o privadas. Con tal fin, recoge el artículo 39 de la Ley, que las Administraciones Públicas mantendrán una política de promoción de la responsabilidad social, difundiendo su conocimiento y las mejores prácticas existentes y estimulando el estudio y análisis sobre los efectos en materia de competitividad empresarial de las políticas de responsabilidad social.

En este sentido, VEIASA se ha adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas y elabora una Memoria de RSC que publica en la web del Pacto Mundial. Las otras dos entidades evaluadas no elaboran Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo con los estándares fijados por las principales organizaciones.

Por otra parte, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia dispone de un sistema de gestión ambiental conforme a la norma UNE-EN-ISO 14001:2004, mientras que VEIASA se encuentra en proceso de certificación con respecto a dicha norma y para CETURSA se trata de una “exigencia interna”.

En general, no se plantean cuestiones relacionadas con la responsabilidad social con los proveedores con vistas al consenso y adecuación de criterios. Asimismo no hay evidencias de que existan programas de evaluación del desempeño de las personas empleadas en todos los niveles de las entidades analizadas ni de

que se realicen, salvo en el caso de VEIASA encuestas para medir la satisfacción de las personas empleadas respecto de los distintos aspectos de su relación.

Con carácter general se proponen, entre otras medidas, la adopción efectiva de códigos éticos, la inclusión de buenas prácticas en la contratación (cláusulas verdes, certificaciones medioambientales, comercio justo), la incorporación y seguimiento de medidas de ahorro energético, la integración de indicadores y estándares relacionados con la Responsabilidad Social (por ejemplo los establecidos por la Global Report Initiative, la Red Pacto Mundial, la norma SA8000 u otros...), la adopción de bases para la evaluación del desempeño o la realización de encuestas de clima laboral entre las personas que trabajan en las organizaciones analizadas.

PROGRAMA 4.3 Análisis de gestión de las unidades de igualdad de género

Consejería de la Presidencia – Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales – Consejería de Innovación, Ciencia y Empleo – Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales – Consejería de Justicia e Interior – Consejería de Fomento y Vivienda – Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.

Esta actuación ha tenido por objeto verificar la actividad desarrollada por dichas unidades en sus funciones de impulsar, coordinar e implementar la perspectiva de género en la planificación, gestión y evaluación de las políticas de cada una de las Consejerías. Se ha procedido al análisis de siete Unidades de Igualdad de Género, al objeto de comprobar su adecuado funcionamiento y el efectivo ejercicio de las funciones que tienen encomendadas por el artículo 4 del Decreto 275/2010, de 27 de abril, por el que se regulan las Unidades de Igualdad de Género en la Administración de la Junta de Andalucía.

En cuanto a la organización de los recursos, en todos los casos analizados se han constituido las Unidades de Igualdad de Género, variando el número de personas que desempeñan sus tareas, según la Consejería, y funcionan con normalidad. Ninguna de estas personas se dedica en exclusiva al desarrollo de las tareas que son competencia de la Unidad, sino que las compaginan con otras funciones asignadas a sus puestos respectivos. En cuanto a la formación recibida por el personal, normalmente han recibido formación general en materia de género, aunque en algunos casos, la formación ha sido más específica. Por lo que se refiere a su funcionamiento, todas las Unidades han realizado las pertinentes funciones de asesoramiento a los órganos correspondientes de su Consejería en la elaboración del informe de evaluación del impacto por razón de género, así como para el seguimiento del “Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres”. Asimismo, se han informado todas las disposiciones dictadas mediante el correspondiente Informe de Observación, habiendo intervenido también en el Informe de Evaluación de Impacto de Género del Presupuesto de su Consejería. En algunos casos, destaca especialmente el impulso dado a determinadas medidas cuya implementación puede contribuir a hacer efectiva la integración de la perspectiva de género, tales como el seguimiento de la utilización de un lenguaje no sexista, la incorporación de la perspectiva de género en materia de contratación pública, ayudas y subvenciones o la incorporación sistemática de la variable sexo en las estadísticas, estudios y encuestas, entre otras.

PROGRAMA 4.4 Análisis del funcionamiento de las unidades de prevención de riesgos laborales

Delegaciones del Gobierno – Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural – Consejería de Turismo y Comercio – Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía – Servicio Andaluz de Salud.

Verificar la actividad desarrollada por las Unidades de Prevención de Riesgos Laborales en su función principal de gestionar la aplicación y desarrollo del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, configurado como la herramienta en la que se integra la actividad preventiva de cada Consejería, Agencia Administrativa o de Régimen Especial. En concreto, se ha pretendido comprobar y verificar el ejercicio de las funciones previstas en el artículo 4.8 del Decreto 304/2011, de 11 de octubre, por el que se regula la Estructura Organizativa de Prevención de Riesgos Laborales para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, en desarrollo del artículo 31.3 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención e Riesgos Laborales.

Las conclusiones más reseñables se exponen diferenciando dos ámbitos. Por un lado, el de las Delegaciones del Gobierno y por otro, el del resto de las organizaciones antes citadas.

Por lo que respecta a las Delegaciones del Gobierno es necesario destacar el extenso ámbito de actuación de las unidades de prevención, tanto por el número de sedes como de personas a las que afecta la actividad preventiva, pues además de referirse a los servicios de administración general de las Consejerías de la Presidencia y Administración Local, Hacienda y Administración Pública y Justicia e Interior, ha de añadirse respecto de esta última todos los servicios y personas de la Administración de Justicia. Para ello las unidades de prevención cuentan con dos puestos de asesores técnicos de prevención, encontrándose en algún caso uno de los puestos vacantes.

Es común a todas las unidades de las Delegaciones del Gobierno el hecho de que en el desarrollo de su actividad deben aplicar más de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, pues resulta de aplicación el Plan de Prevención de la Consejería de la Presidencia y Administración Local para el personal y las sedes de los servicios de la Administración General y el de la Consejería de Justicia e Interior para el personal y las sedes de la Administración de Justicia.

Ha de recordarse, además, que no es hasta 2014 cuando, mediante el Decreto 127/2014, de 2 de septiembre, por el que se modifica la relación de puestos de trabajo de la Administración General de la Junta de Andalucía correspondiente a varias Consejerías en materia de Prevención de Riesgos Laborales, se dota de una estructura de prevención propia para la aplicación y desarrollo de los planes de prevención de riesgos laborales a las Consejerías, Agencias Administrativas y de Régimen Especial y a sus estructuras territoriales, en su caso.

Conforme a los planes de prevención, es objetivo prioritario la evaluación de riesgos laborales de las sedes de los órganos judiciales y de algunas de las sedes de los servicios generales que aún falta por analizar, dada la reciente creación de la actual estructura preventiva. Lo mismo cabe afirmar de los planes de emergencia y evacuación.

Sí se ha observado el desarrollo de una abundante actividad preventiva en la aplicación de otros procedimientos de prevención, como el de estudio e investigación de los accidentes de trabajo. Es escasa la actividad en otros procedimientos en los que es necesaria la comunicación con otros departamentos que también tienen encomendadas funciones en la ejecución del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, pues

hay determinadas tareas que no se llevan a cabo por ausencia de comunicaciones, informaciones que son necesarias y sin las cuales el ejercicio de las diferentes labores no se pueden desarrollar en su totalidad. En concreto se ha observado la ausencia de comunicaciones en lo referido a la integración de la Prevención de Riesgos Laborales en la adquisición de bienes y servicios, en la incorporación de personal de nuevo ingreso o en los cambios de puestos de trabajo, así como en relación con las empresas concurrentes en el centro de trabajo.

PROGRAMA 4.5 Análisis del funcionamiento de las unidades responsables de la contratación

Consejería de la Presidencia – Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales - Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural – Instituto Andaluz de Administración Pública – Instituto Andaluz de la Mujer.

Esta actuación tiene por objeto el análisis de la organización, gestión y tramitación del procedimiento de contratación, así como la medición de la carga de trabajo de las unidades responsables.

Conforme a los Decretos de Estructura, cada Consejería asigna las competencias de contratación a uno o a varios órganos. En las organizaciones analizadas las competencias para la tramitación de los expedientes de contratación, hasta su adjudicación y formalización, se residen en unidades de contratación de las Secretarías Generales Técnicas, en el caso de las Consejerías, y de las Secretarías Generales en el de las Agencias.

Los expedientes estudiados corresponden al año 2014, aunque también se ha solicitado información sobre el número de contratos tramitados desde 2012 a 2014, a fin de valorar la evolución de la contratación. A este respecto, no puede hablarse de un comportamiento uniforme. En el caso de las Consejerías afectadas por reestructuraciones en las que éstas se fusionan, se observa un mayor número de contratos en 2013. En las demás entidades analizadas, el número de contratos por año varía en función de concretas circunstancias. Así, en la extinta Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, el mayor número de contratos se produce en 2013, cuando se acometen los conciertos en materia de infancia y familia y drogodependencia. En el Instituto Andaluz de Administración Pública, después de un importante descenso de la contratación en 2013, ésta se duplica en 2014, posiblemente por la necesidad de dotación de medios e infraestructuras de sedes y aularios. La única organización que ha experimentado una evolución ascendente y bastante uniforme es el Instituto Andaluz de la Mujer.

En cuanto a los contratos tramitados, la inmensa mayoría han sido contratos menores de servicios. Los expedientes analizados no han evidenciado irregularidades relativas a aspectos de legalidad, como son la justificación del procedimiento de adjudicación, la observancia de trámites del procedimiento, de la documentación preceptiva y del contenido necesario de los actos. Sólo se ha observado alguna deficiencia en el cumplimiento de plazos impuestos por normas de carácter supletorio. En algún caso se ha puesto de manifiesto la utilización excesiva del contrato menor.

En cuanto a los resultados de la medición de cargas de trabajo, no se ha procedido a la medición de la antigua Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, puesto que no se han proporcionado los datos para ello por las actuales Consejerías de Salud y de Igualdad y Políticas Sociales, afectadas, durante la actuación

inspectora, por el Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio de la Vicepresidencia y sobre reestructuración.

No se han observado desfases entre la plantilla establecida en la Relación de Puestos de Trabajo y la resultante de la medición en el caso de la Consejería de Agricultura, Pesca y Ordenación del Territorio, ni en el Instituto Andaluz de la Mujer.

Las diferencias apreciadas en las mediciones efectuadas a la antigua Consejería de la Presidencia y al Instituto Andaluz de Administración Pública vienen motivadas porque solo se han tenido en cuenta las tareas y funciones desempeñadas en materia de contratación, no así en otras áreas que también compete a las unidades inspeccionadas.

PROGRAMA 4.6	Análisis del funcionamiento de las unidades responsables de elaboración de presupuestos y gestión económica
--------------	---

Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales – Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo – Consejería de Justicia e Interior – Consejería de Fomento y Vivienda – Consejería de Turismo y Comercio.

Es objeto de esta actuación la comprobación del funcionamiento y medición de cargas de trabajo de las unidades de Presupuestos y Gestión Económica, dedicando especial atención a las tareas de elaboración de la propuesta de gastos para el correspondiente ejercicio presupuestario y de las actuaciones encaminadas al seguimiento y control presupuestario, así como a la ejecución y pago de gastos corrientes y de otros gastos, en su caso. No se ha tratado de realizar una labor fiscalizadora o de control propia de las Intervenciones de la Junta de Andalucía o de la Cámara de Cuentas de Andalucía, sino de analizar el desempeño de estas tareas desde el punto de vista de la eficacia y eficiencia en la gestión y tramitación de los procedimientos.

En el desarrollo de esta actuación se ha analizado la organización de las distintas Consejerías en cuanto a las competencias para la elaboración de la propuesta de presupuestos y para el seguimiento y control presupuestario, no pudiendo determinar si un modelo más centralizado e intervencionista es causa o no de un mayor nivel de ejecución presupuestaria. En materia de ejecución presupuestaria de la Junta de Andalucía en el año 2013, según el informe anual de la Cámara de Cuentas de Andalucía relativo a la Cuenta General, Contratación Pública y Fondos de Compensación Interterritorial, las obligaciones reconocidas en materia de pagos alcanzaron un grado de ejecución del 91,16%.

Se ha dedicado especial atención al tiempo medio empleado en el pago de facturas. En el año 2013, a excepción de una de las consejerías examinadas, se pagaban las facturas, con carácter general, antes del plazo previsto en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. En la redacción dada por el Real Decreto Ley 4/2013, de 22 de febrero y, posteriormente, por la Ley 11/2013, de 26 de julio, el plazo se fija en 30 días (naturales) desde la fecha de recepción de la mercancía o prestación del servicio.

Por lo que respecta a las dietas, no sujetas a esta Ley, el plazo de abono se sitúa entre una semana y 15 días.

La medición de cargas de trabajo ha puesto de manifiesto que, salvo en el número de puestos correspondientes al nivel 25 de la Consejería de Justicia e Interior, no existen muchas diferencias entre el número de puestos consignados en la Relación de Puestos de Trabajo y el que resultaría necesario atendiendo a los resultados de la medición.

En el caso de la antigua Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo sólo se tuvo en cuenta para establecer la anterior comparación los puestos del área de Economía, Innovación y Ciencia, que son los que desarrollan las funciones que venimos analizando.

No se ha procedido a la medición de la extinta Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales puesto que no se han proporcionado los datos para ello.

PROGRAMA 4.7	Análisis sobre inclusión y seguimiento de indicadores de evaluación en normas, planes y programas
--------------	---

Consejería de Fomento y Vivienda – Consejería de Turismo y Deporte – Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AACID) – Instituto Andaluz de Formación Agraria, Pesquera, Alimentación y Producción Ecológica (IFAPA).

Conocer el desarrollo de procedimientos de evaluación con posterioridad a la elaboración de las actuaciones normativas, planes y programas, y el establecimiento de sistemas de información, seguimiento y evaluación de los indicadores ligados a dichas actuaciones, habiéndose examinado a tal efecto las normas legales y la información publicada en las páginas webs de las mencionadas Consejerías y entidades instrumentales considerando, siempre que ha sido posible, más de un instrumento de planificación.

De la normativa con rango de ley, se constata que en las leyes 14/2003, de 22 de diciembre, de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 13/2011, de 23 de diciembre, de Turismo de Andalucía, 1/2003, de 10 de abril, de creación del Instituto de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de la Producción Ecológica o en la 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, no se establece la obligación de evaluar la aplicación de las leyes².

Sí se establece, ya en las citadas leyes, ya en los distintos Decretos o Acuerdos del Consejo de Gobierno, por los que se acuerda la formulación o la aprobación de planes y programas, como también en los propios planes y programas, el mandato para que estos últimos sean evaluados. Así, son los casos del artículo 9 de la ley 14/2003, de 22 de diciembre, de Cooperación Internacional para el Desarrollo, del artículo 11.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, de Turismo de Andalucía (contenido del Plan General de Turismo de Andalucía), del artículo 10 de la ley 1/2003, de 10 de abril, de creación del Instituto de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de la Producción Ecológica (evaluación de sus actividades), o del artículo 22 de los estatutos del IFAPA, aprobados por el Decreto 359/2003, de 22 de diciembre, sin perjuicio

² Vid. sobre evaluación normativa el artículo 130 de la ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que tiene el precedente del artículo 5.3 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

de que la concreción de los criterios y procedimientos de evaluación se contenga en los planes y programas dictados en su desarrollo o cumplimiento.

De la documentación examinada de cada Consejería y entidad instrumental, resulta lo siguiente:

- Consejería de Fomento y Vivienda: El PISTA³ 2007-2013 en su apartado 18, dedicado al seguimiento del Plan, prevé, además del seguimiento de la realización física y financiera de las intervenciones programadas, un sistema de indicadores respecto del cumplimiento de los objetivos marcados y la previsión de la evaluación continua del Plan para una evaluación inicial, intermedia y final a través de una Comisión de Seguimiento y Evaluación, complementado con el sistema de indicadores previstos en el apartado IX del informe de sostenibilidad ambiental. Actualmente el PISTA 2007-2013 está en proceso de revisión conforme al Acuerdo del Consejo de Gobierno de 19 de febrero de 2013. A su vez, en el Plan Andaluz de la Bicicleta, aprobado por Decreto 9/2014, de 21 de enero, se contiene la previsión, apartado 8, sobre seguimiento, de creación de una unidad encargada de definir los indicadores para el conocimiento efectivo de situación y de la evolución de variables significativas relacionadas con la bicicleta en Andalucía, lo que se complementa con la evaluación basada en los dos grupos de indicadores del informe de seguimiento ambiental (apartado 8, seguimiento), de cumplimiento (cumplimiento de objetivos e infraestructuras) y ambientales (eficiencia del sistema de movilidad, espacios naturales y biodiversidad y suelo).

- Consejería de Turismo y Deporte: El PGTSA⁴ 2008-2011 dedicó el apartado 8 a su evaluación y seguimiento, previendo una evaluación ex ante y otra final. La primera -asociada al informe de sostenibilidad ambiental (que dispone de sus propios indicadores, como es de ver en el apartado 5, Programa de Seguimiento)- considera la evaluabilidad del Plan y sus efectos previsibles sobre las principales magnitudes turísticas, disponiendo de un sistema de indicadores asociados a cada magnitud, así como contiene el Plan el mandato de examinar la evolución de los indicadores y las relaciones causa-efecto en los informes de seguimiento de los programas operativos y en la evaluación final del Plan.

A su vez, en el PGTSA 2014-2020⁵ se contiene el balance del PGTSA 2008-2011 (volumen II, cuyo apartado C se refiere al análisis de los instrumentos de programación y planificación del citado PGTSA y su apartado D analiza los resultados de los indicadores de efecto del mismo), y así en el apartado 7 del volumen I (Seguimiento y Evaluación) del PGTSA 2014-2020, se valora el sistema de indicadores del PGTSA 2008-2011 señalando determinadas carencias, a las que se quiere dar solución con un nuevo un sistema de indicadores basados en 7 áreas claves y 40 temas clave (en total 300 indicadores), que permitan la evaluación continua de los efectos de las acciones previstas en el Plan.

- AACID: El PACODE⁶ 2008-2011, estableció una estrategia de intervención con 6 objetivos específicos y 21 líneas prioritarias, definiendo tres grupos de criterios de calidad. El objetivo específico 4, mejorar el ciclo de la cooperación andaluza, tiene tres líneas prioritarias, de las que la tercera es la mejora de los mecanismos de seguimiento y evaluación, que prevé la elaboración de un informe anual para analizar el grado de cumplimiento de los objetivos del PACODE y de los planes anuales y programas operativos, de una metodología de evaluación adaptada a la de la AECID del MAEC⁷ y de los organismos internacionales, y de un sistema de seguimiento con un conjunto de indicadores de carácter cualitativo y cuantitativo, que deben ser pertinentes, consistentes, objetivos, fáciles de interpretar, comparables, accesibles y viables. Las Órdenes de

³ Plan de Infraestructuras para la Sostenibilidad del Transporte en Andalucía

⁴ Plan General del Turismo Sostenible de Andalucía

⁵ Plan General de Turismo Sostenible de Andalucía Horizonte 2020

⁶ Plan Andaluz de Cooperación Internacional para el Desarrollo 2008-2011

⁷ Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación

subvenciones de los años 2010 y 2012 han establecido los criterios de evaluación previa de los proyectos de cooperación, el informe final de evaluación (conformidad de la AACID al evaluador, estructura del informe y sus estándares de calidad), como también se han elaborado los formularios precisos y un directorio de evaluación (voluntario), consultables en la web de la Agencia. En la evaluación del PACODE⁸ son bien valoradas las actuaciones que ejecutan el objetivo 4, sin perjuicio de las recomendaciones que efectúa para su mejora.

En el PACODE 2015-2018⁹ se establece el objetivo prioritario 6, promover la calidad de la cooperación, la gestión del conocimiento y la rendición de cuentas, con las líneas estratégicas de consolidar la cultura del seguimiento y evaluación y la integración de los enfoques y prioridades horizontales en el ciclo de la cooperación andaluza como criterios de calidad, y, con carácter general, se dedica un apartado, el 7, al seguimiento y evaluación del Plan, regidos por los principios de participación, transparencia, independencia e imparcialidad, utilidad, aprendizaje e incorporación de lecciones de la experiencia. Se prevé una revisión intermedia, la formulación de informes anuales y de un informe final del Plan, y la participación de las ONGs en el seguimiento, revisión y evaluación del Plan a través de un grupo de trabajo constituido en el seno del Consejo Andaluz de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

- IFAPA: El Programa Sectorial 2009-2013 -luego de analizar la misión y visión de la entidad, sus contextos general e interno, sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, y sus valores corporativos- establece los objetivos, de servicio público e internos, cada uno con una o varias líneas de actuación (a las que aparecen asociadas sus indicadores de seguimiento) y la previsión de elaborar un cuadro de mando integral para el seguimiento de las actividades de la entidad y su adecuación a las líneas estratégicas. En la memoria quinquenal 2009-2013 se valora el grado de consecución de los objetivos y líneas estratégicas del IFAPA.

En el Programa Sectorial 2014-2017 se expone la realidad agraria y pesquera, el proceso de reflexión abierto en la entidad, y la asunción por su Consejo Asesor del memorándum “El IFAPA ante el reto de la innovación en el sector agroalimentario de Andalucía”(enero de 2014), planteando en el apartado 2, sobre alcance y gestión del cambio, cuales son la misión, visión y valores de la entidad, las medidas prioritarias para favorecer la gobernanza, y en el de planificación, el 3, se establecen las líneas estratégicas, desarrolladas en varias medidas, que se concretan en las correspondientes acciones. Finalmente en el apartado de Seguimiento y Evaluación, el 5, se plantea el sistema de seguimiento y control como un modelo continuo mediante la formulación de las memorias anuales de cada Plan Anual y de la memoria cuatrienal al final del Programa, que deben recoger la evolución de los indicadores asociados a cada acción. Así, se establecen indicadores estratégicos y operativos (de esfuerzo, de resultados y de actividad) para valorar el esfuerzo de la entidad y el grado de consecución de los objetivos propuestos en términos de calidad, cantidad y tiempo, y que los indicadores se integrarán en un cuadro de mando integral para el seguimiento y control del Programa.

ÁREA 5

INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA

PROGRAMA 5.1

Análisis de accesibilidad y utilidad de las páginas web de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus entidades instrumentales

⁸ Vid. en http://www.contenidosaacid.net/documentos/eval_intermedia_pacode.pdf

⁹ Plan Andaluz de Cooperación para el Desarrollo 2015-2018

Consejería de Fomento y Vivienda – Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio – Agencia Tributaria de Andalucía – Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía.

El objetivo del programa de actuación es analizar los medios que emplean los centros o unidades administrativas para conocer la valoración y uso de sus correspondientes páginas web por parte de los usuarios, realizándose igualmente un análisis sobre el nivel de accesibilidad y el grado de incorporación de la perspectiva de género en el diseño y contenido de las mismas, así como de la utilización que se hace de las redes sociales para incrementar la comunicación con la ciudadanía.

Del análisis realizado, puede afirmarse, en general, que las entidades que han sido objeto de la actuación inspectora tienen adecuadamente organizada la administración y gestión de contenidos de su página web y disponen de sistemas que les permite conocer el número de accesos a las distintas áreas de sus páginas web e identificar cuáles son las más visitadas, así como para recoger las sugerencias de los usuarios y han habilitado un soporte de apoyo a los mismos para la utilización de la página o de los servicios que a través de ella se prestan, aunque habitualmente no se dispone de sistemas para medir la satisfacción de los usuarios en su utilización.

En relación con el tema de la accesibilidad, para lo que se ha tenido en cuenta especialmente el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, los criterios aplicados por las entidades son los incluidos en las guías WCAG 2.0/WAI-W3C¹⁰, siendo el nivel declarado de las páginas como al menos de nivel A, y en muchos casos de nivel AA, aunque, salvo en alguna entidad, no se realizan periódicamente auditorías de verificación de dichos niveles ni se informa, en su caso, de la fecha de realización de las mismas, como exige la normativa. Con cada informe individual se ha acompañado el análisis realizado on-line sobre el nivel de accesibilidad de la página principal de la entidad. En lo que respecta a la incorporación de la perspectiva de género en el diseño y contenidos de las páginas web, existe heterogeneidad en el tratamiento que cada entidad le da a este tema, siendo excepción las entidades en las que las Unidades de Género constituidas en las mismas (o en la Consejería de adscripción) participan en la elaboración de contenidos o elaboran directrices sobre los mismos; no es habitual la realización por parte de las entidades de auditorías específicas sobre este tema.

En general existe una motivación para el uso de las redes sociales, aunque con distintas intensidades y objetivos, marcados éstos desde los propios organismos, sin que hasta la fecha existan unas directrices generales en la Junta de Andalucía para la utilización institucional de las mencionadas redes sociales. Se han detectado, por otra, parte, incidencias o anomalías en el funcionamiento de algunas páginas web, así como la necesidad de mejora de algunos aspectos relacionados con el cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.

PROGRAMA 5.2

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

¹⁰ Directrices para la Accesibilidad de los Contenidos Web 2.0 (*Web Content Accessibility Guidelines*) dictadas por el grupo de trabajo WAI (*Web Accessibility Initiative*) perteneciente al consorcio W3C (*World Wide Web Consortium*). La norma española UNE 139803:2012 (“Requisitos de Accesibilidad para contenidos en la web”) recoge los requisitos de dichas directrices.

Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales – Consejería de Educación, Cultura y Deporte – Consejería de Turismo y Comercio – Consejería de Fomento y Vivienda – Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo – Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio – Centro Andaluz de Arte Contemporáneo – Cetursa Sierra Nevada, S.A. - Agencia Pública Empresarial Sanitaria Hospital de Poniente de Almería.

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

Aunque cada centro inspeccionado presenta sus características específicas y da lugar a una serie de conclusiones y recomendaciones particulares, puede concluirse de modo general que los centros son conscientes de la necesidad del cumplimiento de sus obligaciones en cuanto a la utilización de ficheros con datos de carácter personal, si bien se detecta que la regulación de éstos (creación/modificación/cancelación por disposición oficial e inscripción en el Registro General de Protección de Datos) se ve muy afectada por los cambios de estructuras de las consejerías, produciéndose bastantes retrasos en la actualización de los datos sobre los responsables de los ficheros. En particular, se ha detectado el caso de una entidad que no era consciente de la utilización de ficheros con datos de carácter personal, de modo que no había procedido a su adecuada regulación.

Sigue siendo, por otra parte, un elemento pendiente (aunque cada vez menos) la adecuada concienciación y necesidad de regulación de los ficheros con tratamientos no automatizados, así como la formalización de protocolos que den instrucciones al personal sobre el tratamiento de los mismos.

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

Las instalaciones que albergan los equipos que dan soporte a los ficheros y sistemas de información suelen ser adecuados, aunque en algún caso, se han detectado situaciones que aconsejan realizar actuaciones para la dotación de unas mínimas condiciones de seguridad. En general, es conocida igualmente la Resolución de la SGAP que regula el adecuado uso de los equipos y sistemas informáticos¹¹.

¹¹ Resolución de 27 de septiembre de 2004, de la Secretaría General para la Administración Pública, que establece el Manual de Comportamiento de los empleados públicos en el uso de los sistemas informáticos y redes de comunicaciones (BOJA núm. 200, de 13 de octubre de 2004).

ABREVIATURAS EMPLEADAS EN EL TEXTO

AACID	Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo
AECID	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
AGAPA	Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía
ASSDA	Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía
BOJA	Boletín Oficial de la Junta de Andalucía
CE	Comunidad Europea
CETURSA	Centros Turísticos, Sociedad Anónima
CHAP	Consejería de Hacienda y Administración Pública
EFQM	European Foundation for Quality Management (Fundación Europea para la Calidad de la Gestión)
EN	Européen Normalisation (Normalización Europea)
EPES	Empresa Pública de Emergencias Sanitarias
IFAPA	Instituto Andaluz de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de la Producción Ecológica
IGS	Inspección General de Servicios
ISO	International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización)
IT	Incapacidad Temporal
LOPD	Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
LRJPAC	Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
LSR	Libro de Sugerencias y Reclamaciones
MAEC	Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación
PACODE	Plan Andaluz de Cooperación para el Desarrollo
PGTSA	Plan General del Turismo Sostenible de Andalucía
PISTA	Plan de Infraestructuras para la Sostenibilidad del Transporte en Andalucía
RIGS	Reglamento de la Inspección General de Servicios
RPT	Relación de Puestos de Trabajo

RSC	Responsabilidad Social Corporativa
SAE	Servicio Andaluz de Empleo
SAI SA8000	Social Accountability International (Contabilidad Social Internacional)
SAVA	Servicio de Atención a Víctimas de Andalucía
SIRhUS	Sistema de Información de Recursos Humanos de la Junta de Andalucía
SISAVA	Sistema Informático del Servicio de Atención a Víctimas de Andalucía
SSCC	Servicios Centrales
UIG	Unidad de Igualdad de Género
UMVI	Unidad Médica de Valoración de Incapacidades
UNE	Una Norma Española
VEIASA	Verificaciones Industriales de Andalucía, Sociedad Anónima
W3C	World Wide Web Consortium
WAI	Web Accessibility Initiative
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines

INFORME 2015 - 2016

Inspección General de Servicios

Secretaría General para la Administración Pública

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Junta de Andalucía