

1. Disposiciones generales

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACUERDO de 14 de mayo de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan General de Inspección para el año 2013.

La Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía es el órgano especializado que ejerce funciones 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 del Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, aprobado por el Decreto 314/2002, de 30 de diciembre.

El Plan General de Inspección se configura como el instrumento de planificación anual de la actividad de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía en lo que concierne a las actuaciones inspectoras de carácter ordinario. El Plan fija objetivos y actuaciones haciendo posible su evaluación y proporcionando a la organización conocimiento sobre sus áreas de mejora e información significativa para la toma de decisiones.

El artículo 16 del citado Reglamento dispone que el Plan General de Inspección se someterá a la aprobación del Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, y que en su elaboración serán consultadas previamente las diferentes Consejerías. La participación de las Consejerías y entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía, todas ellas dentro del ámbito competencial de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, es uno de los factores que coadyuva a integrar en el Plan iniciativas de intervención en las que los propios organismos tienen interés, lo que sin duda redundará en un mayor nivel de eficacia al complementarlo con la percepción que los órganos gestores tienen tanto de su actividad como de las expectativas de la ciudadanía.

Todo ello ha posibilitado que el Plan General de Inspección que se aprueba esté orientado hacia un modelo proactivo que coadyuve a la mejora continua de los servicios que presta la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

El Plan General de Inspección para 2013 se organiza en torno a las materias competencia de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, atención a la ciudadanía, personal, procedimiento administrativo, organización administrativa e informática y telemática, de acuerdo con lo dispuesto en su Reglamento.

En su virtud, de conformidad con el artículo 16.1 del Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, aprobado por el Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, a propuesta de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 14 de mayo de 2013,

A C U E R D A

Primero. Aprobación del Plan.

Se aprueba el Plan General de Inspección para el año 2013 que figura como Anexo al presente Acuerdo.

Segundo. Habilitación.

Se autoriza a la Consejera de Hacienda y Administración Pública para que adopte las medidas necesarias para el desarrollo y ejecución del Plan General de Inspección para el año 2013 en el cumplimiento de los objetivos previstos.

Sevilla, 14 de mayo de 2013

JOSÉ ANTONIO GRIÑÁN MARTÍNEZ
Presidente de la Junta de Andalucía

CARMEN MARTÍNEZ AGUAYO
Consejera de Hacienda y Administración Pública

A N E X O

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN PARA EL AÑO 2013

El Plan General de Inspección para el año 2013 constituye el marco básico en el que se desarrollan las actuaciones ordinarias para el ejercicio de las funciones de inspección que corresponden a la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía.

La experiencia acumulada en el desarrollo y ejecución de los distintos Planes Generales de Inspección que se han realizado ha sido determinante para la evolución que se ha llevado a cabo tanto en los protocolos de actuación como en los sistemas de información utilizados como apoyo en la ejecución de los programas que configuran los Planes.

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

1. La atención a la ciudadanía se puede analizar desde distintas ópticas. De una parte está aquella que se presta cuando la ciudadanía se dirige a la Administración demandando algún tipo de información, bien de carácter general o como interesada en algún procedimiento y de otra, cuando la Administración ofrece información general o de carácter especializado para algún grupo concreto de ciudadanos. En el primer caso, la Administración dispone de oficinas presenciales, teléfonos o buzones web; en el segundo caso la Administración se puede dirigir a la ciudadanía a través de tableros de anuncios, páginas web o redes sociales. Las actuaciones se centran en evaluar los distintos canales de comunicación de que disponen las Consejerías y organismos dependientes tanto para dar respuesta a la información que de ella demanda la ciudadanía, como para hacer llegar información a la misma.

De otra parte, es importante seguir comprobando la utilización y respuesta de la organización a las reclamaciones efectuadas por los ciudadanos en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1.1. Evaluación de unidades y servicios especializados de atención a la ciudadanía.

Objetivos y contenido: La atención a la ciudadanía es uno de los pilares básicos de la Administración para una mejor prestación de los servicios, siendo cada vez más los medios y canales de que disponen tanto la Administración como la propia ciudadanía para poder llevar a cabo la misma.

En el Plan de Inspección para el año 2011 se inició una línea de actuaciones con el objetivo de analizar tanto los sistemas de atención directa a la ciudadanía, especialmente atención presencial y telefónica, como aquellos otros que pudieran utilizarse haciendo uso de las nuevas tecnologías, en especial los buzones de sugerencias de las páginas web.

En este Plan se va a seguir profundizando en ello, sobre todo en la organización de los recursos humanos y económicos empleados, los protocolos de atención disponibles, mecanismos de coordinación y supervisión existentes, sistemas para la actualización y vigencia de la información facilitada, formación específica del personal y los sistemas informáticos que dan soporte a la prestación de este servicio.

Ámbito: Cuatro Consejerías y sus servicios periféricos.

1.2. Análisis de las reclamaciones y sugerencias, en materia no sanitaria, presentadas en el año 2012 a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Objetivos y contenido: En los últimos años, en los diferentes Planes Anuales de Inspección, se ha venido analizando este instrumento de colaboración y participación ciudadana, como elemento imprescindible de gestión de la calidad en la prestación de los servicios públicos. La presente actuación persigue dos objetivos fundamentales, el primero es obtener información sobre los motivos de las reclamaciones y su prevalencia durante el año 2012 en materia no sanitaria y el segundo lo constituye el análisis y control de la calidad y de los plazos de las respuestas que se dan a las reclamaciones formuladas en el Libro 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.

Así mismo se comprobará la correcta distribución del Libro de Sugerencias y Reclamaciones a las personas usuarias de los servicios públicos de la Administración de la Junta de Andalucía, no pudiendo ser sustituida dicha entrega por la de Hojas de Quejas y Reclamaciones destinadas a personas usuarias de servicios prestados por entes privados o consumidores de bienes privados, ni tampoco a la inversa, esto es, entregar el Libro de Sugerencias y Reclamaciones para manifestar una disconformidad con un bien o servicio privado.

Ámbito: Ocho servicios periféricos de Consejerías y cuatro entidades instrumentales.

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

Objetivos y contenido: Con esta actuación inspectora se trata de obtener una valoración tanto específica como global de la situación de la Administración de la Junta de Andalucía respecto de la utilidad de las referidas

páginas web, así como de su grado de accesibilidad. Para ello se analizarán 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.

Ámbito: Cuatro web.

2. En materia de Personal las actuaciones se centran en la comprobación del cumplimiento de las obligaciones que corresponden al personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, en el desempeño de sus funciones, así como la vigilancia del cumplimiento de la normativa sobre incompatibilidades.

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

Objetivos y contenido: El seguimiento del absentismo y la proyección decreciente de los índices que se han producido en los últimos años en la Administración de la Junta de Andalucía tiene un alcance positivo, aunque el seguimiento debe ser continuo y debe avanzarse en su estudio y valoración. Se trata por tanto de analizar las situaciones de incapacidad temporal tanto de corta como de larga duración, su reiteración a lo largo del año, el procedimiento seguido para su tramitación, así como la documentación justificativa de sus diferentes tipos, con la doble finalidad de poder concluir posibles causas y de proponer medidas para subsanarlo. Esta actuación se llevará a cabo respecto del personal al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía y del que presta sus servicios en la Administración de Justicia en Andalucía.

Ámbito: Sedes judiciales y centros dependientes de tres Consejerías.

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

Objetivos y contenido: El principio de dedicación del personal al ejercicio de las funciones públicas exige que se adopten las medidas oportunas para garantizar que se cumple la normativa en materia de incompatibilidad. Con el objetivo de verificar dicho cumplimiento se procederá a analizar el grado de cumplimiento por las entidades instrumentales de la Junta de Andalucía de las instrucciones dictadas por la Inspección General de Servicios con el objeto de informar y unificar criterios sobre la gestión de incompatibilidades de su personal.

Ámbito: Cuatro entidades instrumentales.

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.

Objetivos y contenido: Se establece en el artículo 22 de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en materia de Hacienda Pública para el reequilibrio económico-financiero de la Junta de Andalucía, que la cuantía de las indemnizaciones por razón del servicio del personal de las entidades instrumentales y de los consorcios no podrán ser superiores a las establecidas en el Decreto 54/1989, de 21 de marzo. Así mismo, el artículo 11.3 de la Ley 5/2012, de 26 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2013, exige la autorización de la Consejería de Hacienda y Administración Pública para la contratación de personal de estas entidades. La actuación inspectora tiene por objeto comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa referenciada.

Ámbito: Seis entidades instrumentales.

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

Objetivos y contenido: Un problema 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 del nuevo medio laboral. Por ello, es conveniente disponer de una herramienta que facilite su adaptación e integración a la nueva organización y que le ofrezca la información precisa y relevante para ello, de forma que permita su integración en la organización de manera rápida, natural y con un alto grado de satisfacción. Esta actuación está destinada a evaluar la existencia de este tipo de herramientas o sistemas así como su eficacia.

Ámbito: Tres Consejerías y sus servicios periféricos.

2.5. Evaluación de acciones formativas homologadas por el Instituto Andaluz de Administración Pública.

Objetivos y contenido: La capacitación y la carrera profesional constituyen herramientas necesarias para mantener y reforzar el grado de profesionalidad de los empleados públicos. Se instituyen también, como instrumentos de una formación actualizada y adaptada a las innovaciones legislativas y tecnológicas, permitiendo asimismo el incremento de habilidades y aptitudes de los empleados públicos. La actuación inspectora se circunscribirá a las acciones formativas homologadas por el Instituto Andaluz de Administración Pública que se ofrecen al personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, comprobando el cumplimiento de las resoluciones de homologación y las instrucciones complementarias, y contemplando los procesos de evaluación de la acción formativa.

Ámbito: Cursos homologados por el Instituto Andaluz de Administración Pública en dos provincias.

2.6. 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.

Objetivos y contenido: Comprobar el cumplimiento de las condiciones económicas establecidas en el apartado segundo del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 24 de julio de 2012, por el que se aprueba un conjunto de medidas relacionadas con el cumplimiento del Plan Económico-Financiero de reequilibrio de la Junta de Andalucía 2012-2014, y en el artículo 17.4 de la Ley 5/2012, de 26 de diciembre, de Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para 2013, con respecto al régimen económico del personal de alta dirección y directivos de las entidades del sector público andaluz.

Ámbito: Seis entidades instrumentales.

3. En materia de procedimiento administrativo las actuaciones, en líneas generales, están orientadas, de una parte, a comprobar que los procedimientos seguidos se ajustan a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes y a los plazos de tramitación, resolución y notificación así como a verificar la aplicación de los principios generales del procedimiento y de otra, a verificar el desarrollo de determinados procedimientos cuya razón de ser radica en el control de que lo resuelto por la Administración se cumple.

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

Objetivos y contenido: La actividad sancionadora de la Administración debe llevar aparejado el cumplimiento de las sanciones impuestas, cuando corresponda, pues de lo contrario la finalidad del procedimiento desplegado, cumplimiento del orden administrativo establecido, quedaría desvirtuado y sin contenido. La actuación a desarrollar se centrará en el ámbito de las sanciones de tipo pecuniario, con especial análisis de la actividad desplegada para su efectividad tanto en vía voluntaria como en vía de apremio.

Ámbito: Cinco Consejerías.

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

Objetivos y contenido: Establece la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, una serie de supuestos cuya concurrencia determina que por parte de los beneficiarios de una subvención deba procederse al reintegro total o parcial de la ayuda recibida. La trascendencia de este procedimiento en orden a la buena gestión del presupuesto hace necesario efectuar un análisis de la tramitación de los procedimientos de reintegro de subvenciones y ayudas en los supuestos recogidos en la normativa de subvenciones.

Ámbito: Cinco Consejerías.

4. En materia de organización administrativa las actuaciones pretenden evaluar la conveniencia y forma de prestación de los servicios públicos.

4.1. Evaluación de la gestión en Entidades Instrumentales y centros directivos de la Administración de la Junta de Andalucía.

Objetivos y contenido: El proceso de evaluación de la gestión es un método de valoración objetivo que comprende el examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de un Centro Directivo o unidad administrativa mediante la comparación con el Modelo EFQM de excelencia en la gestión. Comprobando también la repercusión sobre el entorno de la gestión. A partir de este examen previo se procede al análisis de las evidencias: documentos, expedientes, bases de datos, etc., que permitan configurar una imagen global de la organización y proporcionar los conocimientos necesarios para identificar los puntos fuertes, detectar áreas de mejora y proponer las medidas correctoras necesarias. Se trata de realizar una evaluación externa al Centro Directivo o unidad, comprobando materialmente las evidencias en cada caso.

Ámbito: Dos entidades instrumentales y un centro directivo.

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

Objetivos y contenido: Esta actuación tiene por objeto conocer y analizar la repercusión ambiental, económica y social que la gestión de los recursos públicos conlleva. Se pretende así conocer cómo se incorporan las medidas, criterios, propuestas y buenas prácticas relacionadas con la sostenibilidad social en la gestión pública y las medidas promovidas para su potenciación en las entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía.

Ámbito: Tres entidades instrumentales.

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

Objetivos y contenido: La presente actuación tiene por objeto verificar la actividad desarrollada por las unidades de igualdad de género existentes en cada Consejería en sus funciones de impulsar, coordinar e implementar la perspectiva de género en la planificación, gestión y evaluación en sus respectivas políticas.

Ámbito: Cinco unidades.

4.4. Evaluación de la prestación de servicios de las Oficinas de Registro General de Documentos.

Objetivos y contenido: De acuerdo con lo previsto en el artículo 82 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, en todas las Consejerías existirán un registro general y los registros auxiliares que se establezcan. Asimismo, en las agencias administrativas, en las agencias de régimen especial, en las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, en las Delegaciones Provinciales de las Consejerías o en las Delegaciones Territoriales y en los órganos de ámbito inferior a la provincia que, en su caso, se creen, existirá un registro general o un registro de carácter auxiliar. La presente actuación tiene por objeto evaluar el funcionamiento de estas oficinas, para lo que se analizarán cargas de trabajo, especialmente la actividad de compulsión de documentos, medios materiales y personales de que se disponen y horario de apertura.

Ambito: Tres oficinas de registro en cada provincia.

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

Objetivos y contenido: La presente actuación tiene por objeto evaluar el funcionamiento de las unidades que en las distintas Consejerías tienen encomendada esta competencia, comprobando su eficacia y eficiencia. Para efectuar el análisis se tendrán en cuenta variables relativas a personal, cargas de trabajo, organización interna de la unidad y mecanismos de relación horizontal existentes.

Ambito: Cinco unidades.

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

Objetivos y contenido: La presente actuación tiene por objeto evaluar el funcionamiento de los servicios responsables de la gestión económica y presupuestaria. Para efectuar el análisis se tendrán en cuenta variables relativas a personal, cargas de trabajo, organización interna de la unidad y los mecanismos de relación horizontal existentes.

Ambito: Cinco unidades.

5. En materia informática y telemática las actuaciones están encaminadas a analizar distintos aspectos sobre la implantación de la Administración Electrónica tanto en la Administración General como en las entidades instrumentales de la Junta de Andalucía, comprobar el cumplimiento de las obligaciones que impone la legislación sobre acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y protección de datos de carácter personal y verificar las medidas de índole técnico, organizativo y procedimental adoptadas por los organismos para garantizar la seguridad de la información.

5.1. Evaluación de la seguridad de sistemas y equipos informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía.

Objetivos y contenido: Un elemento clave para el adecuado funcionamiento de las redes y los sistemas de información es el mantenimiento de su seguridad. La actuación inspectora pretende analizar la eficacia de las medidas adoptadas por las personas responsables de los sistemas para garantizar la autenticidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y de sus sistemas soporte. Esta actuación se realizará atendiendo a los criterios establecidos en el Plan Director de Seguridad de los sistemas de información y telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (2010-2013), aprobado mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 16 de noviembre de 2010, y a lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía. Se incluirá la verificación de las actuaciones que se hayan realizado en la Administración General de la Junta de Andalucía y entidades instrumentales para dar cumplimiento a lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Ámbito: Tres Consejerías y dos entidades instrumentales.

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.

Objetivos y contenido: Se trata de una actuación continuada de la Inspección General de Servicios, a través de los Planes anuales de Inspección, que viene efectuando mediante la realización de auditorías o actividades inspectoras. 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.

Ambito: Diez centros dependientes de entidades y organismos de la Administración de la Junta de Andalucía.