

AUDITORÍA OPERATIVA DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL DE LA JUNTA DE
ANDALUCÍA

(Verificaciones Industriales De Andalucía, S.A.)
(VEIASA)

(Lote 2. IDEA)

Informe Definitivo

Índice

I. Resumen Ejecutivo.....	3
II. Introducción.....	13
III. Breve descripción de la entidad.....	14
IV. Objetivo, alcance y procedimientos de auditoría.	15
IV.1 Sistemas y procedimientos.	16
IV.2. Eficacia.....	17
IV.3 Eficiencia.....	17
IV.4 Economía.....	18
IV.5. Control de calidad.....	18
V. Resultados de la auditoría.....	19
V.1 Sistemas y procedimientos.	19
V.2 Eficacia.....	27
V.3 Eficiencia.....	34
V.4 Economía.....	41
VI. Análisis alegaciones.....	47
VII. Conclusiones y recomendaciones.....	73
VII.1 Conclusiones sistemas y/procedimientos.....	73
VII.2 Conclusiones eficacia.....	78
VII.3 Conclusiones eficiencia.....	80
VII.4 Conclusiones economía.....	81
VII.5 Recomendaciones y/o propuestas de mejora.....	83
Anexos.....	85
Anexo I. Normativa específica de aplicación a la entidad.....	85
Anexo II – Análisis de sistemas y procedimientos.....	86
Anexo III - Análisis de eficacia.....	100
Anexo IV - Análisis de eficiencia.....	105
Anexo V - Análisis de economía.....	108
Anexo VI – Alegaciones presentadas por la entidad.....	112

I. Resumen Ejecutivo

Sobre la base del trabajo realizado del que aportamos los resultados, conclusiones y recomendaciones específicas para cada área de análisis en el presente informe, ponemos de manifiesto las siguientes conclusiones y recomendaciones generales de nuestro trabajo con relación a la entidad analizada:

1. Con fecha de 9 de enero de 2020, se procede al Acuerdo del Consejo de Gobierno por el cual se acuerda la incorporación a la Administración de la Junta de Andalucía, en concreto, a la Dirección General de Patrimonio de la entonces Consejería de Hacienda, Industria y Energía la totalidad de las acciones representativas del capital social de Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. (VEIASA) de titularidad de la Sociedad para la Promoción y Reconversión Económica de Andalucía S.A.U (SOPREA). Con fecha 31 de enero de 2020 es elevado a escritura pública el cambio de titularidad de accionista único a la Administración de la Junta de Andalucía.
2. En el Consejo de Administración celebrado en fecha 5 de junio de 2020 se propone y aprueba la modificación del artículo 2 de los Estatutos Sociales de la Entidad para la consideración de VEIASA como medio propio de la Junta de Andalucía, a los efectos previstos en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
3. Tras la aprobación del Decreto 117/2020, de 8 de septiembre, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades la entidad VEIASA se adscribe a dicha Consejería.
4. El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía. En estas circunstancias no parece necesario que el sector público responda a una demanda que puede ser satisfecha por el sector privado, asumiendo por tanto el Sector Público riesgos que pueden ser cubiertos eficientemente por el mercado, sin que la gestión pública proporcione ventajas comparativas respecto a la gestión privada y además considerando que el sector público está sujeto a una normativa pensada para la gestión pública y no para la gestión mercantil, lo que podría implicar una menor flexibilidad para adaptarse a cambios en las circunstancias del mercado. Por ello es recomendable analizar la posibilidad de acudir al mercado para la prestación del servicio, con distintas opciones:

Opción A: dar entrada al sector privado en el capital social de la Entidad, sin perjuicio de que la Administración de la Junta de Andalucía pueda mantener una participación minoritaria en el mismo, de forma que pueda formar parte del órgano de gobierno, estableciéndose además los mecanismos de control necesarios para garantizar la calidad del servicio.

Opción B: concesiones o autorizaciones administrativas que deberán licitarse de acuerdo con la Ley de Contratos del Sector Público y con una duración determinada, con la posibilidad de que sean varios contratos (por ejemplo, por zonas). Párrafo modificado en base a la alegación N°1 (página 2 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo.

5. No se han detectado duplicidades con las competencias de la anterior Consejería de adscripción, Consejería de Hacienda, Industria y Energía según el Decreto 101/2019, de 12 de febrero, por el que se establece su estructura orgánica, ni entre las funciones o competencias de VEIASA y otros órganos de la Administración de la Junta de Andalucía, tomando como referencia su objetivo estratégico. Ni tampoco se han detectado duplicidades con las competencias de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades según el Decreto 117/2020, de 8 de septiembre, por el que se regula su estructura orgánica. Según Decreto del presidente 5/2021, de 1 de febrero, la Entidad se adscribe nuevamente a la Consejería de Hacienda y Financiación Europea.¹

Ernst & Young, S.L.



¹ Cambio de adscripción posterior a la emisión del Informe Provisional que modifica el Informe para introducir la nueva adscripción.

I.1. Breve Descripción De La Entidad.

Norma de Creación y de Aprobación de los Estatutos.	Decreto 177/1989, de 25 de Julio, de la Junta de Andalucía. Figura inscrita en el Registro Mercantil de Sevilla, Tomo 1.207, Folio 84, Hoja nº. Se-140, Inscripción 1ª.
Tipo de entidad	Sociedad Mercantil del Sector Público Andaluz
Régimen Jurídico (<i>Anexo I</i>)	Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de La Hacienda Pública de la Junta de Andalucía (en adelante, TRLGHP). Art. 5 TRLGHP: Las sociedades mercantiles del sector público andaluz se regirán por la presente Ley; por la Ley 9/2007, de 22 de octubre; por la Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía; por las disposiciones de desarrollo de las mismas, así como por su normativa específica y por las normas de derecho civil, mercantil y laboral que les resulten de aplicación
Objeto social o fundacional	La realización de las actuaciones de inspección y control reglamentario derivados de las reglamentaciones industriales y mineras y la realización de todo tipo de trabajos, obras, estudios, informes, proyectos, dirección de obras, consultorías, asistencias técnicas y servicios públicos de estas materias que puedan ser atribuidos por la administración competente.
Adscripción	Consejería de Hacienda y Financiación Europea ²
Nº de Trabajadores (2019)	Plantilla Media: 1.689 trabajadores. ³
Total Presupuesto de Explotación y de Capital (2019 y 2020).	Presupuesto de Explotación (2019): 98.353.133,00 euros. Presupuesto de Capital (2019): 19.425.000,00 euros. Presupuesto de Explotación (2020): 100.390.229,00 euros. Presupuesto de Capital (2020): 10.765.000,00 euros.

² Cambio de adscripción posterior a la emisión del Informe Provisional que modifica el Informe para introducir la nueva adscripción.

³ Dato de la plantilla media a cierre del ejercicio 2019 modificada en base a la alegación nº2 (página 2) Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.1 Breve descripción de la Entidad.

I.2. Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones sistemas y/procedimientos:

EY ha utilizado una metodología basada en el autodiagnóstico, a través de herramientas que nos permiten evaluar un total de 50 ítems dentro de la gestión organizativa y procedimental (24), y de la gestión de las TIC (26).

El proceso de auditoría se centra en comprobar las evidencias aportadas por la entidad, que permiten justificar un grado de madurez en cada ámbito analizado,

Además, se ha realizado una auditoría de procesos clave de la entidad, seleccionando expedientes relevantes a modo de muestra, con el fin de asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gestión indicados en el diagnóstico, así como la aplicación de medidas de mitigación de riesgos asociados a los procesos auditados.

Como se describe detalladamente en el apartado V.1.2, la entidad dispone de un nivel organizativo y procedimental maduro dentro del alcance de procesos y sistemas de información. En el presente informe se analizan en profundidad los aspectos de gestión organizativos y de procesos, así como de gestión de las TIC que podrían mejorar la capacidad de la organización para alcanzar los objetivos descritos en su objeto social o para los que fue fundada.

Este alto nivel procedimental es consecuencia de la implantación de un Sistema de Información integrado que contempla: Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (certificado con ISO 45001:2018), Sistema de Gestión Ambiental (certificado con ISO 14001:2015), Sistema de Gestión de la I+D+i (certificado con ISO 166002:2014), Sistema de Gestión Energética (certificado con ISO 50001:2011) y Sistema de Gestión de la Calidad (certificado con ISO 9001:2015).

La entidad cuenta además con certificaciones adicionales específicas como la Acreditación en ITV por UNE-EN-ISO 17020, 17025 y la Acreditación en Metrología por UNE-EN-ISO 17020, 17025 y 17065, entre otras. Párrafo modificado en base a la alegación nº3 (página 3 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones sistemas y/procedimientos. (Certificaciones)

Con relación a los principios de la Administración Pública, en especial a los principios de eficacia, y coordinación entre organismos de la Administración, cabe destacar que la entidad dispone de medidas organizativas suficientes para asegurar que las actividades de su objeto social se desarrollan de manera normalizada y homogénea, bajo unos controles de calidad adecuados, y que el modo de desarrollar sus actividades permite alcanzar los objetivos planificados.

A través del análisis y auditoría de procesos realizado, detallado en el apartado VI.1, se determina como fortaleza el exhaustivo cumplimiento de los procesos auditados, la adecuación de los recursos tanto técnicos como humanos, así como unos buenos resultados obtenidos por la entidad.

En relación a los riesgos vinculados con sus actividades clave, la entidad ha realizado una identificación de los mismos, y se dispone de acciones de mitigación establecidas para minimizar el impacto de las desviaciones que puedan ocurrir sobre los objetivos planificados como, por ejemplo, las revisiones anuales del Mapa de Riesgos.

En cuanto a las tecnologías de la información y la comunicación utilizados en la entidad

para el desarrollo de sus actividades, como se detalla en el apartado V.1.2, la entidad dispone de un grado de madurez digital suficiente.

En el Anexo III se recogen evidencias de que la entidad cuenta con un Sistema de Información integrado que contempla, entre otros un Sistema de Gestión de la I+D+i (certificado con ISO 166002:2014) bajo el que se han establecido mecanismos formales de vigilancia tecnológica y le ha permitido avanzar en el desarrollo de proyectos de innovación.

Los sistemas de información de la entidad se consideran suficientes para llevar a cabo la operación de sus actividades aunque es necesario abordar en el corto plazo una revisión del Plan y Mapa de Sistemas para la mejora de la eficiencia de la operación. Por otro lado, con relación a los sistemas de información disponibles para el control y medición de la actividad, la entidad tiene un nivel de desarrollo e implementación alto que facilita conocer el resultado de sus procesos y estrategia, así como la toma de decisiones basada en datos.

El análisis del modelo organizativo en relación a las TIC nos indica, que la entidad dispone de una suficiente capacidad y autonomía para el mantenimiento, desarrollo y mejora de sus sistemas de información.

Conclusiones eficacia:

1. Respecto al Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF) la Entidad no dispone de una herramienta adecuada para su consecución en términos de coste y actividad, en la que se identifiquen objetivos, indicadores, medición de resultados, control de desviaciones, etc., que permita garantizar que responde a una gestión planificada, organizada, coordinada, coherente y eficaz. No obstante lo anterior, tiene definido e implantado un Sistema de Gestión Integrado (en adelante, SGI) formado por varios sistemas de gestión, renovados anualmente por parte de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). Adicionalmente, la Entidad tiene definidos una relación de objetivos asociados a los sistemas de gestión certificados y acreditados en la organización y que se encuentran elaborados por la Dirección de la Entidad. (*Apartado V.2.2.1*)
2. La Entidad no dispone de un Plan Estratégico actualizado para los ejercicios 2018-2020, siendo el último disponible para el periodo 2012-2015. No obstante, la Entidad nos indica su intención de elaborar un Plan estratégico para ejercicios futuros. (*Apartado V.2.2.2*)
3. La Entidad no dispone de los recursos económicos, materiales y personales a disposición de los responsables de la ejecución del Programa de Actuaciones, Inversión y Financiación ni de un sistema de seguimiento de objetivos a través de indicadores, adaptado a las necesidades propias de la gestión de los programas presupuestarios y orientado a asegurar la realización de los objetivos finales de los mismos y a proporcionar información sobre su cumplimiento, las desviaciones que pudieran haberse producido y sus causas. No obstante lo anterior, dispone de unos indicadores que se encuentran recogidos en el Programa de Actuación, Inversión y Financiación para la consecución de los objetivos a partir del desarrollo o realización de las actuaciones y de indicadores para el seguimiento de la producción (este indicador se ha implantado recientemente, a partir de junio de 2020), los días de espera en estaciones, indicadores financieros, de seguimiento

- del presupuesto, así como de otras previsiones de producción y plantilla, elaborados por Auditoría Interna. (Apartado V.2.2.3 y V.2.2.4)
4. La Entidad no dispone de los datos de ejecución del presupuesto por cada una de las actuaciones, por lo que no se dispone de la información suficiente para poder analizar el grado de cumplimiento por cada una de las mismas. (Apartado V.2.2.4)
 5. La Entidad empezó a realizar durante el ejercicio 2018 como parte fundamental de la actualización del mapa de riesgos de Auditoría Interna un cuadro de mando que contiene indicadores y alertas que permitan identificar posibles riesgos, obtenidos de análisis de datos procedentes de todos los ámbitos de VEIASA, relacionando los mismos entre sí con el objetivo de identificar tendencias, siendo comunicados de forma visual. La entidad tiene previsto implantar una herramienta Business InteligenT BI que les permita gestionar los datos para la obtención de un cuadro de mando mensual que emplee la dirección para la medición de los objetivos. (Apartado V.2.2.5)
 6. Existe coherencia entre el objetivo estratégico de la Entidad, que es convertir la industria en el motor del nuevo modelo productivo de Andalucía y los objetivos operativos: construir o reformar el sector ITV y gestión de servicios ITV, metrología y otros de explotación. (Apartado V.2.2.6)
 7. Existe un documento interno extraído del Informe anual de revisión del SGI elaborado por la Dirección, que mide la consecución de los objetivos establecidos en el Sistema de gestión en los ejercicios 2018 y 2019. (Apartado V.2.2.7)
 8. En los períodos analizados han existido dos Consejerías de adscripción. No se han detectado duplicidades con las competencias de la Consejería de adscripción, Consejería de Hacienda, Industria y Energía según el Decreto 101/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica, ni entre las funciones o competencias de VEIASA y otros órganos de la Administración de la Junta de Andalucía, tomando como referencia su objetivo estratégico. Ni tampoco se han detectado duplicidades con las competencias de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades según el Decreto 117/2020, de 8 de septiembre, por el que se regula su estructura orgánica. Según Decreto del presidente 5/2021, de 1 de febrero, la Entidad se adscribe nuevamente a la Consejería de Hacienda y Financiación Europea.⁴ (Apartado V.2.2.10)
 9. El Objetivo estratégico de VEIASA: convertir la industria en el motor del nuevo modelo productivo de Andalucía, se encuentra alineado con el objetivo estratégico de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades. actualmente Consejería de Hacienda y Financiación Europea. Asimismo, debe indicarse que durante el ejercicio 2020 se han finalizado los trámites para constituir la entidad como medio propio de la Junta de Andalucía (Apartado V.2.2.11)

4 Cambio de adscripción posterior a la emisión del Informe Provisional que modifica el Informe para introducir la nueva adscripción.

10. En el análisis realizado de los valores de los indicadores de actividad, resultado e impacto de las entidades a comparar de las que ha sido posible obtener información disponible (correspondiente únicamente al ejercicio 2018 de las entidades, ITVasa y Grupo Itevelsa), se observa que las entidades tienen como objetivo análogo la prestación de servicios en la realización de inspecciones técnicas de vehículos. No obstante, dada la extensión territorial de VEIASA, el número elevado de inspecciones de ITV realizadas, el volumen de personal contratado y al elevado número de vehículos la comparación con el resto de las entidades que operan en otras Comunidades es dispar. (Apartado V.2.2.8 y Apartado V.2.2.9)

Conclusiones eficiencia:

1. La Entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, ni ha elaborado manuales de procedimientos distintos a los elaborados para el SGI ni de sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficiencia en las actividades desarrolladas. (Apartado V.3.2.1)

Como medida correctora, la Entidad ha elaborado un sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos que fue aprobado en mayo de 2019 por el Comité de Dirección de la empresa. Por parte de todas las unidades se están elaborando manuales de procedimientos distintos al SGI encontrándose algunos de ellos finalizados y disponibles en la intranet. Párrafo modificado en base a la alegación nº6 (páginas 4 y 5 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. 1.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficiencia. 1 (Mapa de procesos)

2. La Entidad no tiene un sistema separado de contabilidad analítica por cada una de las actividades o líneas de actuación que pueda evidenciar los costes de los servicios, la asignación de los distintos recursos económicos, materiales y personales, ni un sistema de seguimiento de objetivos a través de indicadores para la prestación de cada actividad orientado a medir la eficiencia en la ejecución de las actividades y su evolución interanual. No obstante, la entidad dispone de una contabilidad de costes para la imputación de determinados gastos e ingresos por centro de coste. (Apartado V.3.2.2)
3. La Entidad no mide la rentabilidad a nivel empresa y a nivel estación. En las recomendaciones del sistema de gestión de riesgos y control interno ya se indicaba como recomendación realizar el cálculo de la rentabilidad, toma de decisiones según los resultados y seguimiento del cumplimiento de las medidas correctoras de las posibles desviaciones. A fecha de este informe no han sido aplicadas las recomendaciones por parte de las unidades gestoras. (Apartado V.3.2.3). Párrafo modificado en base a la alegación nº12 (página 7 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. 1.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones Eficiencia.3 (Denominación del Sistema de Gestión).
4. La productividad de la entidad medida en relación al número de inspecciones por inspector realizadas a la hora y al día ha tenido una tendencia decreciente en los últimos años tendencia que se ha revertido en el ejercicio 2020. (Apartado V.3.2.4)

5. Existen indicios de ineficiencia en la utilización de recursos humanos para la consecución de la actividad (los recursos utilizados no generan los resultados esperados). En la consecución de algunas de las actividades como, por ejemplo, infraestructura, se observan deficiencias en la ejecución del presupuesto no ejecutando la totalidad del presupuesto y consecuentemente produciéndose una desviación entre el presupuesto previsto y el presupuesto realizado. (Apartado V.3.2.4, Apartado V.3.2.5 y Apartado V.3.2.6) Entre las alternativas para un uso más eficiente de los recursos podrían adoptarse las siguientes:
- Diseño e implantación de un sistema de planificación de recursos por actividades.
 - Diseño, elaboración e implantación de un plan estratégico adecuado que incluya planes operativos anuales que definan las metas a alcanzar, que definan indicadores, que incluyan presupuestos en términos de costes de las actividades para la consecución de los objetivos, y que incluyan los métodos de evaluación de identificación de desviaciones y de control.
 - Implantación de un sistema de medición y evaluación de los resultados adecuado.

En base a los resultados obtenidos (Apartado V.3.2) la Entidad no tiene diseñado un sistema de planificación ni un sistema de indicadores adecuado para conocer la eficiencia alcanzada en la prestación de las actividades.

6. El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía. En estas circunstancias no parece necesario que el sector público responda a una demanda que puede ser satisfecha por el sector privado, asumiendo por tanto el Sector Público riesgos que pueden ser cubiertos eficientemente por el mercado, sin que la gestión pública proporcione ventajas comparativas respecto a la gestión privada y además considerando que el sector público está sujeto a una normativa pensada para la gestión pública y no para la gestión mercantil, lo que podría implicar una menor flexibilidad para adaptarse a cambios en las circunstancias del mercado. Por ello es recomendable analizar la posibilidad de acudir al mercado para la prestación del servicio: una opción sería dar entrada al sector privado en el capital social de la Entidad, sin perjuicio de que la Administración de la Junta de Andalucía pueda mantener una participación minoritaria en el mismo, de forma que pueda formar parte del órgano de gobierno, estableciéndose además los mecanismos de control necesarios para garantizar la calidad del servicio.

Conclusiones economía:

1. La principal fuente de financiación de la Entidad tiene su origen en la realización de Inspecciones Técnicas de Vehículos, por lo que posee una alta capacidad de autofinanciación sin dependencia financiera de la Junta de Andalucía. (Apartado V.4.2.1)

2. La principal disminución identificada en los costes económicos del ejercicio 2019 respecto al ejercicio 2018 se corresponde con el epígrafe de otros gastos de explotación, teniendo su origen en gastos de publicidad, relaciones públicas procedentes de Central-Resto Códigos e ITV, y de servicios E.T.T. de ITV principalmente. (Apartado V.4.2.2)
3. La Entidad no tiene un sistema separado de contabilidad analítica por cada una de la actividades o líneas de actuación que pueda evidenciar los costes de las actividades. (Apartado V.4.2.3)
4. No se encuentra disponible la información suficiente relativa a los valores de indicadores y de aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de otras entidades para realizar un análisis comparativo referido al ejercicio 2019. No obstante, con los datos obtenidos referidos al ejercicio 2018 si se observa que los ingresos de la actividad propia en el caso de VEIASA son de importe superior a los de ITVASA e ITEVELESA.
En el análisis realizado de las tarifas de ITV de las entidades comparadas se observa que la Comunidad de Valencia presenta la tarifa más elevada en la prestación de servicio por ITV de turismos, seguida de Castilla la Mancha. VEIASA, para las inspecciones periódicas de los vehículos, cuando la inspección o la reserva de cita se realice dentro del plazo para pasar la inspección conforme al artículo 6 del Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos, aplica una reducción del 10% a las tarifas establecidas en base a la Orden de 10 de julio de 2014 por la que se establecen las tarifas del servicio de inspección técnica de Vehículos en Andalucía. (Apartado V.4.2.4)
5. La Entidad no tiene definido y diseñado un proceso de planificación de recursos externos y de contratación de bienes, servicios y de personal. Existen una serie de demandas interpuestas por los contratistas de obras por unos importes elevados reclamados. En relación con el personal se ha identificado la disminución en el gasto para la contratación a través de E.T.T en el ejercicio 2019 respecto al ejercicio 2018. (Apartado V.4.2.5)

Recomendaciones y/o propuestas de mejora:

1. Se recomienda analizar la posibilidad de acudir al mercado para la prestación del servicio: una opción sería dar entrada al sector privado en el capital social de la Entidad, sin perjuicio de que la Administración de la Junta de Andalucía pueda mantener una participación minoritaria en el mismo, de forma que pueda formar parte del órgano de gobierno, estableciéndose además los mecanismos de control necesarios para garantizar la calidad del servicio. Otra opción sería licitar concesiones o autorizaciones administrativas de acuerdo con la Ley de Contratos del Sector Público y con una duración determinada, con la posibilidad de que sean varios contratos (por ejemplo, por zonas). Párrafo modificado en base a la alegación N°1 (página 2 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo.
2. Diseñar y elaborar una herramienta adecuada de planificación y gestión en la que se identifiquen objetivos, indicadores, medición de resultados (en términos de coste y actividad), control de desviaciones, etc., que permita garantizar que responde a una gestión planificada, organizada, coordinada, coherente y eficaz.

3. Diseñar y elaborar un plan estratégico adecuado, definiendo los planes operativos anuales, estableciendo las metas a alcanzar por los distintos responsables para la ejecución de los objetivos estratégicos, estableciendo los presupuestos cuantificados en términos de costes para la consecución de los objetivos.
4. Diseñar y definir unos indicadores adecuados que permitan la medición, seguimiento y evaluación de resultados, y evaluar la eficacia, eficiencia y economía de las actuaciones de la Entidad.
5. Elaborar el Informe Anual de Revisión del Sistema de Gestión Integral de una forma más simplificada, concisa y clara.
6. Diseñar y definir un mapa de procesos, manuales de procedimientos, sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficacia y la eficiencia en las actividades desarrolladas por VEIASA.
7. Implantar las medidas (controles y recomendaciones) alcanzadas tras la elaboración del sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos para así mitigar los riesgos identificados.
8. Implantar mecanismos que faciliten la tramitación de los expedientes de contratación y más concretamente, de las facturas de estos, de forma que se evite la acumulación de facturas retenidas y consecuentemente, la convalidación del gasto.
9. Llevar un sistema de contabilidad analítica para las diferentes actuaciones, actividades, o líneas de actuación que permita preparar presupuestos o previsiones a nivel de detalle y obtener los costes de las actuaciones, actividades o líneas de actuación, que identifique la asignación de los distintos recursos económicos, materiales, personales, su evolución interanual y que permita el reparto de los costes generales de la entidad a nivel de proyecto.
10. Elaborar un Catálogo de Puestos de Trabajo con la finalidad de evitar el mal uso de las contrataciones temporales, de los falsos autónomos y generar una plantilla fija y propia para la estructura de VEIASA donde se definan las funciones y puestos de trabajos.

II. Introducción.

En virtud de la disposición adicional vigesimonovena de la Ley 3/2019, de 22 de julio, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2019 y en relación con su disposición adicional trigésima, por Resolución del órgano de contratación de la entonces Consejería de Hacienda, Industria y Energía, actualmente Consejería de Hacienda y Financiación Europea, de fecha 21 de octubre de 2019, se inició el expediente de contratación denominado "Servicio de auditoría operativa del sector público instrumental de la Junta de Andalucía".

Para la tramitación del expediente con número 2019/556630, SGT100/19, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, (en adelante, LCSP), se procedió a su división en lotes, agrupándose las entidades instrumentales a auditar por tipo de actividad, grupos empresariales o de adscripción, así como en función de otros criterios que permitiesen dotar de cierta homogeneidad a cada uno de los lotes.

El Expediente de contratación fue aprobado por el órgano de contratación de la entonces Consejería de Hacienda, Industria y Energía con fecha 29 de noviembre de 2019, adjudicándose el Lote 2, con fecha 20 de junio de 2020, a ERNST & YOUNG, S.L., con N.I.F B78970506 y formalizándose el contrato el pasado 16 de Julio de 2020. Las Entidades Instrumentales que integran el Lote 2 son las siguientes:

- Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía (IDEA)
- Verificaciones Industriales de Andalucía S.A. (VEIASA)

Con fecha 27 de enero de 2021, se remitió a la Entidad el Informe Provisional, concediéndole un plazo de 10 días hábiles para la presentación de las alegaciones que estimase oportunas (vencimiento del plazo el 10 de febrero de 2021). Recibidas las alegaciones con fecha 8 de febrero de 2021, y tras su valoración, se emite el presente Informe Definitivo.

Las actuaciones de control se han realizado de acuerdo con las Normas de Auditoría del Sector Público, aprobadas por Resolución de la Intervención General de la Administración del Estado de 14 de febrero de 1997 (publicada por Resolución de 1 de septiembre de 1998) y el resto de las normas técnicas de auditoría que pudieran afectar de acuerdo con lo previsto en el Apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT) que rige el contrato.

III. Breve descripción de la entidad.

Norma de Creación y de Aprobación de los Estatutos.	Decreto 177/1989, de 25 de Julio, de la Junta de Andalucía. Figura inscrita en el Registro Mercantil de Sevilla, Tomo 1.207, Folio 84, Hoja nº. Se-140, Inscripción 1ª.
Tipo de entidad	Sociedad Mercantil del Sector Público Andaluz
Régimen Jurídico (<i>Anexo I</i>)	Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de La Hacienda Pública de la Junta de Andalucía (en adelante, TRLGHP). Art. 5 TRLGHP: Las sociedades mercantiles del sector público andaluz se regirán por la presente Ley; por la Ley 9/2007, de 22 de octubre; por la Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía; por las disposiciones de desarrollo de las mismas, así como por su normativa específica y por las normas de derecho civil, mercantil y laboral que les resulten de aplicación
Objeto social o fundacional	La realización de las actuaciones de inspección y control reglamentario derivados de las reglamentaciones industriales y mineras y la realización de todo tipo de trabajos, obras, estudios, informes, proyectos, dirección de obras, consultorías, asistencias técnicas y servicios públicos de estas materias que puedan ser atribuidos por la administración competente.
Adscripción	Consejería de Hacienda y Financiación Europea ⁵
Nº de Trabajadores (2019)	Plantilla: 1.689 trabajadores. ⁶
Total Presupuesto de Explotación y de Capital (2019 y 2020).	Presupuesto de Explotación (2019): 98.353.133,00 euros. Presupuesto de Capital (2019): 19.425.000,00 euros. Presupuesto de Explotación (2020): 100.390.229,00 euros. Presupuesto de Capital (2020): 10.765.000,00 euros.

5 Cambio de adscripción posterior a la emisión del Informe Provisional que modifica el Informe para introducir la nueva adscripción.

6 Dato de la plantilla media a cierre del ejercicio 2019 modificada en base a la alegación nº2 (página 2) Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.1 Breve descripción de la Entidad.

IV. Objetivo, alcance y procedimientos de auditoría.

El objeto de los trabajos ha consistido en realizar una auditoría operativa, bajo la supervisión de la Intervención General de la Junta de Andalucía, que tal y como establece el artículo 93 del TRLGHP, consiste en el análisis de los principales sistemas o procedimientos de la entidad Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A (VEIASA) así como un análisis de eficacia, eficiencia y economía en la gestión de los recursos públicos realizada por la misma.

Con base en esta definición y en manuales y normas técnicas reguladoras de los procedimientos de auditorías operativas de general aceptación cabe establecer el siguiente alcance:

- Auditoría de Sistemas y Procedimientos: revisión analítica de los procedimientos existentes en cada entidad, así como el entorno en el que se realizan, para determinar si se han tenido en cuenta los principios de buena gestión, se aplican controles de calidad y si se han obtenido los resultados que satisfacen a los demandantes de estos procedimientos, ya sean internos o externos.
- Análisis de eficacia: determinar el grado en que una operación, entidad o política alcanza sus objetivos, en un periodo determinado, con independencia de los costes que su ejecución implique.
- Análisis de eficiencia: este análisis aporta evidencias sobre la relación entre objetivos y recursos empleados. Una entidad es eficiente si los objetivos se alcanzan mediante el menor uso de los recursos disponibles.
- Análisis de economía: verificar si la entidad desarrolla su actividad, con la calidad requerida, minimizando el coste de los recursos utilizados.

Los Procedimientos aplicados, por cada área de análisis (sistemas y/o procedimientos; eficacia, eficiencia y economía) han tenido como finalidad obtener evidencia suficiente, pertinente y fidedigna para soportar las conclusiones obtenidas. Los mismos, atendiendo a un enfoque innovador y orientado al cambio, están encaminados a la posterior práctica de recomendaciones tendentes a la mejora de las prácticas, procesos y procedimientos de la Entidad.

A continuación, de una manera compendiada, se detallan los procedimientos de auditoría aplicados en la ejecución del trabajo de campo y definidos en los Programas de Trabajo conformados, en la Fase de Planificación, por la Intervención General de la Junta de Andalucía.

IV. 1 Sistemas y procedimientos.

- Análisis de la finalidad de la entidad y sus objetivos.
- Estudio de sus procesos y procedimientos.
- Estudio de la normativa interna.
- Análisis del Organigrama de la entidad (o, en su defecto, relación de puestos de trabajo), con indicación de las funciones y actividades de cada área, así como las responsabilidades atribuidas.
- Análisis del personal asignado a las actividades y procedimientos.
- Análisis de los sistemas de información de soporte.
- Análisis Controles de los procesos.
- Selección de un procedimiento de cada proceso clave identificado y análisis de campo: comprobación de la existencia de manuales, verificación de un ejemplo de los procedimientos más relevantes (por ejemplo, gestión de inspecciones), valoración de puntos fuertes y débiles.
- Estudio del sistema de control interno existente en la Entidad y realización de pruebas sobre los controles mediante examen de los expedientes/ procedimientos y entrevistas a los empleados que participan en los procedimientos:
 - Claridad en la definición de funciones y conocimiento por los empleados
 - Adecuada segregación de funciones
 - Adecuada autorización de las transacciones y actividades
 - Adecuado registro de las transacciones
 - Adecuación de los recursos humanos, informáticos y otros medios
- Análisis de la adecuación cuantitativa y cualitativa de los recursos humanos dedicados a los procedimientos analizados:
 - Formación del personal involucrado
 - Personal interno o externo
 - Carga de trabajo en función de la complejidad de las actividades y su volumen
- Estudio de los sistemas informáticos de soporte a los procesos y procedimientos analizados (seguridad de accesos, garantía de integridad de la información, funcionamiento apropiado, etc.).
- Estudio del conjunto de la organización y arquitectura tecnológica de la entidad desde el punto de vista de su madurez digital.
- Valoración de la fiabilidad, disponibilidad y oportunidad de la información asociada a los procedimientos analizados y su presencia en el cuadro de mando o sistema de seguimiento de la entidad.
- Análisis en profundidad de la matriz DAFO realizada por la propia Entidad.

IV.2. Eficacia.

- Revisión de los objetivos de la Entidad.
- Revisión de su programa presupuestario.
- La adecuación del modelo jurídico a las competencias de la Entidad y las fórmulas/tendencias existentes en otras administraciones para actividades similares.
- Análisis de la coherencia de los objetivos estratégicos y los objetivos operativos.
- Los indicadores de seguimiento de los objetivos.
- La asignación presupuestaria a los diferentes ámbitos de actividad.
- El impacto externo alcanzado por la Entidad, cuando existan indicadores que permitan la medición de este impacto.
- La identificación de posibles impactos negativos generados por la actividad de la entidad.
- La identificación de posibles duplicidades o solapamientos de la actividad de la Entidad con la de otras entidades.

IV.3 Eficiencia.

- Análisis coste - beneficio de los servicios que presta la Entidad.
- Análisis del retorno
- Análisis de costes de las actividades y los departamentos; y el coste efectivo de prestación de los servicios.
- Análisis de indicadores relacionados con:
 - Los recursos empleados y el mix de recursos para las diferentes actividades.
 - El grado de automatización existente en las diferentes funciones y procesos.
 - La alternativa de recursos/ costes en caso de externalización (a otra entidad pública o a un tercero privado).
 - Indicadores comparables de otras entidades identificadas para el benchmarking.
- Identificación de posibles duplicidades dentro de la organización de la Entidad.
- Posible sobre dimensionamiento de algunas áreas
- La sistemática de seguimiento de la consecución de objetivos por parte de la dirección y los responsables de cada área.
- Análisis de los procedimientos de identificación y gestión de desviaciones.
- La cultura de orientación a la eficiencia y la productividad.
- La disponibilidad y resultados de sistemas de evaluación de la calidad.

IV.4 Economía.

- Cuantificación del coste económico de la Entidad, contrastar éste, a través de la comparación de los recursos empleados en los diferentes procedimientos, con otros modelos comparables (dentro y fuera del ámbito del sector público instrumental andaluz).
- Análisis de la serie histórica relativa a los costes, poniendo de manifiesto mejoras en la gestión económica (reducción de costes) o, por el contrario, ineficiencias a corregir (incrementos de costes no relacionados con el incremento de actividad).
- Estudio de la pertinencia de las contrataciones de bienes y servicios en términos de su necesidad, su adecuación a los objetivos iniciales de la contratación y los plazos de entrega.

IV.5. Control de calidad.

- Se han aplicado los siguientes procedimientos para la consecución de los objetivos de calidad:
 - Se ha asignado un socio diferente del socio responsable del trabajo, que ha realizado una revisión independiente del trabajo y los informes a emitir con el fin de confirmar la razonabilidad de las conclusiones relevantes alcanzadas en el curso del trabajo; así como el adecuado cumplimiento de las previsiones de los pliegos y el contrato que regulan el proyecto.
 - Se han realizado las revisiones independientes que se centran en el cumplimiento de las normas profesionales y de la metodología, así como en la evaluación de la eficacia y eficiencia de los trabajos revisados.

V. Resultados de la auditoría.

Considerando el alcance del trabajo fijado en el Apartado IV del presente Informe, a continuación, se presentan de forma detallada, los resultados obtenidos con la aplicación de los procedimientos de auditoría identificados, por cada área.

V.1 Sistemas y procedimientos.

V.1.1 Trabajos realizados (Apartado V.1.2.1/Apartado V.1.2.50):

- Se ha analizado la documentación facilitada por la entidad relativa a los sistemas de información: Plan de Sistemas TIC, Organigrama, Cuadro de Mando, Memoria Anual 2019, además del Manual del Sistema de Información Integrado y los procedimientos derivados. El Sistema de Información integrado contempla Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (certificado con ISO 45001:2018), Sistema de Gestión Ambiental (certificado con ISO 14001:2015), Sistema de Gestión de la I+D+i (certificado con ISO 166002:2014), Sistema de Gestión Energética (certificado con ISO 50001:2011) y Sistema de Gestión de la Calidad (certificado con ISO 9001:2005). La entidad cuenta también con un Plan Estratégico para el período 2012-2015 que, aunque no se ha actualizado formalmente, se sigue empleando como referencia. La entidad cuenta además con certificaciones adicionales específicas como la Acreditación en ITV por UNE-EN-ISO 17020, 17025 y la Acreditación en Metrología por UNE-EN-ISO 17020, 17025 y 17065, entre otras. Párrafo modificado en base a la alegación nº18 (página 10 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V1. Sistemas y procedimientos. V.1.1. Trabajos realizados Apartado V.1.2.1- Apartado V.1.2.50.(Certificaciones)
- Se ha realizado un análisis por parte del equipo en base a la información facilitada por la entidad, además se han facilitado directrices para la cumplimentación del nivel organizativo, procedimiento y de madurez digital de la Entidad en base a las TIC y a procesos.
- Se ha analizado el grado de alineación de la Estrategia Digital de la Entidad para la consecución de su planificación junto con la adecuación de las directrices digitales de la Junta de Andalucía y la Consejería de adscripción.
- Se ha analizado la gestión operativa de VEIASA desde la perspectiva de sus procedimientos y sistemas para la comprobación de la aplicación de principios de buena gestión, controles de calidad.
- Se ha realizado una auditoría de procesos para conocer el grado de adecuación a la normativa y/o manuales/procedimientos de la entidad, revisión de los recursos humanos, TIC disponibles junto con los controles de seguimiento en base a los registros. Además, se ha evaluado el grado de automatización de los principales procesos de la actividad.
- Se han analizado los riesgos asociados a sus actividades clave para comprobar si la entidad dispone de mecanismos de mitigación o si realizan acciones de mejora para posibles desviaciones de los resultados.
- Se ha analizado los principales contratos externos de la entidad para la verificación del cumplimiento del alcance y resultado esperados.

- Se ha analizado la adecuación de sus procesos clave para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Se ha analizado el conjunto de recursos humanos disponibles, el nivel de capacitación del empleado, la estructura organizativa para la consecución de sus actividades.
- Se ha analizado Indicadores de Gestión y Rendimiento para analizar los resultados obtenidos, tendencia y el cumplimiento de objetivos a los que se encuentran vinculados.

V.1.2 Resultados obtenidos:

Resultados de la auditoría para el ámbito de las TIC (Anexo II):

1. No se dispone de una Estrategia Digital formalizada, aunque en el Plan de Sistemas se hace referencia a diversas etapas y actuaciones de análisis que se alinean con la estrategia general de VEIASA y la entidad cuenta además con un Sistema de Gestión de la I+D+i que contempla numerosas actividades de digitalización. Es importante destacar que el Plan de Sistemas está relativamente obsoleto y sería necesaria su actualización. En este sentido VEIASA manifiesta que el principal proyecto tecnológico que se está impulsando desde la Dirección General es el de Transformación Digital y se comprueba que este proyecto no está incluido en el Plan.
2. La entidad tiene documentado su procedimiento de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva y cuenta con un aplicativo desarrollado internamente, GPIInnova, con el que se realiza el proceso de Vigilancia Tecnológica, según se describe en el procedimiento de Innovación PEINN007.
3. VEIASA dispone de un modelo de Gobierno de TI, gestiona por proyectos los desarrollos y mejoras de infraestructuras, con la metodología de gestión implantada en la organización. También elabora las políticas de uso de las tecnologías que difunde a los trabajadores a través del Sistema de Gestión Integrado de la Calidad.
4. La entidad ha realizado una auditoría del cumplimiento normativo y de seguridad y manifiesta que se encuentra en implantación de un Plan Director de Seguridad que tiene como objetivo la certificación en el ENS en 2021 y en la norma 27.001 en 2022. No obstante no se ha evidenciado que actualmente exista una política de seguridad en todas las áreas de la organización. Además, desde Asesoría Jurídica se identifican los nuevos aspectos regulatorios que afectan a la entidad y que se publican en Boletines Oficiales. El resto de normativa digital impuesta por JdA (accesibilidad, reputación digital, alojamientos, ...) se emite por los órganos correspondientes (Economía Política Digital).
5. La entidad no tiene la Estrategia Digital formalizada como se ha citado anteriormente, pero el Consejo de Administración es informado del seguimiento de los proyectos más destacados, aprueba el presupuesto de la Entidad (PAIF) y las desviaciones del mismo (PEC 4).
6. La entidad no desarrolla negocios digitales con clientes externos, pero si dispone de un Catálogo de Servicios para cliente interno en el que se utilizan métricas, desempeño y satisfacción.

7. La Entidad dispone de una Dirección de Sistemas de Información que es responsable junto con el Comité de Dirección de liderar el proceso de digitalización de la organización.
8. La entidad dispone de la infraestructura telemática de acceso con todas las funcionalidades del puesto de trabajo, además de herramienta OpenProject para gestión de proyectos, carpetas con accesos por Unidades, gestión documental y colaborativa en el Sistema de Gestión Integrado.
9. Existen diferentes canales de interacción para la prestación de servicios, si bien actúan de modo independiente atendiendo a un modelo multicanal, por ejemplo:
 - a. Página web (www.itvcita.com y <https://notificaciones.veiasa.es/#/>)
 - b. Formulario de contacto
 - c. Teléfono de contacto (CAU)
 - d. Redes sociales (Twitter, Facebook)
10. La entidad estableció un proceso para la realización de encuestas de satisfacción mediante el envío de un SMS, pero con la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Protección de Datos a finales de mayo de 2018 y, ante la necesidad de pedir la autorización expresa por parte del cliente para que la empresa pueda utilizar sus datos personales para recibir información no relacionada directamente con el servicio de ITV (como es el caso de las encuestas de satisfacción), las encuestas a través de SMS dejaron de realizarse, al no poder contar con las suficientes autorizaciones para tener una muestra adecuada. Párrafo modificado en base a la alegación nº20 (página 11 de las alegaciones presentadas) Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V1. Sistemas y procedimientos. V.1.2. Resultados obtenidos.10 (Encuestas de satisfacción)
11. La entidad cuenta con diferentes herramientas de gestión de contenidos, Veigest, ITV 3.0, Servicios e-metro, web de citas y servicio de notificaciones. En la actualidad se ha comenzado la integración de determinados aplicativos con el proyecto ITV 3.0.
12. La entidad presta varios de sus servicios de forma digital, entre otros:
 - a. Es posible solicitar, anular, consultar la cita previa en los servicios de ITV.
 - b. Además es posible solicitar on line servicios de metrología.
 - c. También existe una plataforma para que el cliente se pueda dar de alta en el servicio de notificaciones y así recibir SMS o correos electrónicos para recibir avisos de caducidad ITV y otra información sobre el servicio.
13. Los servicios de la entidad se publicitan a través de la página web corporativa con dominio propio (). Además, los perfiles en redes sociales (Facebook y Twitter) sirven de plataforma para publicitar las diferentes líneas de negocio de la empresa (ITV y Control Metrológico Legal).
14. La entidad dispone de un Mapa de Sistemas formalizado que cubre toda la organización e integra todos los servicios digitales que se prestan al cliente interno y externo si bien el mismo no se encuentra actualizado.
15. VEIASA hace uso de las plataformas JdA globales cuando son exigidas en trámites administrativos de los procesos fundamentalmente de compras (Infocor, Plataforma de Contratación, ...). El resto de las plataformas globales de JdA no son de aplicación directa a la prestación de negocio de VEIASA.

16. Como se ha citado en puntos anteriores el Mapa de Sistemas no se encuentra actualizado, no obstante se evidencia un documento posterior al Mapa de Sistemas, el "Documento de diagnóstico Viewnext" en el que hace una revisión en profundidad de la arquitectura de aplicaciones y se identifican ciertos riesgos operativos derivados de la arquitectura actual. La entidad manifiesta que los sistemas heredados más importantes se han migrado o se han sustituido por otros nuevos, excepto el aplicativo de ITV que está actualmente en migración a ITV 3.0 y que la migración de este aplicativo permitirá evolucionar hacia una arquitectura mucho más flexible, orientada a servicios digitales con estándares abiertos. No obstante, se considera importante señalar que existen una serie de riesgos operativos claramente identificados en el documento de diagnóstico derivados de la arquitectura actual que urgen a una revisión completa de la misma tras la finalización de la migración a ITV 3.0.
17. Con carácter general, se dispone ya de un modelo de gobierno de dato centralizado, si bien es cierto que faltan algunos pasos por dar, como la designación de un CDO, y la implantación de reglas de negocio para que la calidad del dato se incorpore como un proceso sistemático. A día de hoy está garantizada la trazabilidad del dato a través de los aplicativos de las áreas de negocio.
18. Actualmente está en marcha la implantación de un sistema de gestión analítica para cubrir las áreas claves del negocio. Además actualmente se cuenta con sistemas predictivos de demanda, que se usan a diario para calcular las tasas de reposición de citas en ITV. Mientras no se dispone de una aplicación BI para la empresa, de forma particular, desde Auditoría Interna se genera el cuadro de mando mensual con Power BI, obteniendo información de forma automática de las principales aplicaciones de la empresa (contabilidad, personal, ITV). Esta aplicación, si bien no está relacionada con la estrategia de Sistemas de Información ni la implantación de herramientas corporativas, permite disponer de indicadores financieros, de seguimiento del presupuesto, de personal y de la actividad de ITV, para informar a la Dirección del seguimiento de la compañía e identificar desviaciones, así como posibles riesgos.
19. La integración de los datos de los procesos de negocio es prácticamente completa. Faltan por integrar algunos datos de unidades de sede central (Personal, Compras) para completar la integración total.
20. VEIASA está certificada por la norma UNE 166.002 Gestión de la I+D+i: Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+i desde el año 2015, no contando en la actualidad con ninguna desviación ni observación de la última auditoría de AENOR. La unidad de innovación gestiona proyectos en base a esta norma, fundamentalmente de desarrollos informáticos definiendo para cada uno de ellos, los actores implicados de toda la organización.
21. VEIASA tiene un área de desarrollo de software propia y la entidad manifiesta que todos los nuevos proyectos se están desarrollando con metodologías ágiles. No obstante, para el proyecto "Carta de Pago" no se evidencia que exista un procedimiento ágil maduro apoyado en herramientas de software específicas.
22. Los perfiles de Redes Sociales (Facebook y Twitter) se utilizan como canal de interacción con el cliente y se atienden todas las consultas que se plantean. En la página web www.veiasa.es hay un formulario de contacto a disposición de los clientes.
23. Se dispone de herramientas de gestión empresarial basadas en tecnologías ERP, como es el caso de Microsoft Dynamics Navision (véase Plan de Sistemas, C1.

Evolución y ampliación de módulos de ERP, págs. 68-69). Es importante destacar que se está potenciando la integración con las operaciones de negocio del ERP Microsoft Dynamics Navision, en la línea de lo planteado en el proyecto C1. La entidad dispone de una plataforma de gestión de clientes (<https://notificaciones.veiasa.es/#/>) que se crea como CRM previo a la gestión integral de las operaciones con participación del cliente. Las peticiones se monitorizan a través de la web de citas, en la que se está integrando un sistema conversacional con IA que permitirá la gestión de los clientes mediante multiplataforma, con respuesta automática y desatendida.

24. La entidad utiliza canales tradicionales para la atención al cliente:
 - a. Centro de Atención al Usuario (955...).
 - b. Las redes sociales también sirven de canal para atender a las necesidades de los clientes.
 - c. Formulario de contacto. Párrafo modificado en base a la alegación nº21 (página 11 de las alegaciones presentadas) Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V1. Sistemas y procedimientos. V.1.2. Resultados obtenidos.24 (Formulario de contacto)
25. La entidad ha realizado una auditoría del cumplimiento normativo y de seguridad y se encuentra en implantación de un Plan Director de Seguridad que tiene como objetivo la certificación en el ENS en 2021 y en la norma 27.001 en 2022.
26. Se evidencia la implantación de un gestor de seguridad para garantizar la confidencialidad, integridad y privacidad (véase Plan de Sistemas, D7. Implantación de un Gestor de Seguridad, págs. 37-38). Además, como se ha citado anteriormente la entidad ha realizado una auditoría del cumplimiento normativo y de seguridad y se encuentra en implantación de un Plan Director de Seguridad que tiene como objetivo la certificación en el ENS en 2021 y en la norma 27.001 en 2022. Adicionalmente con el Plan Director se da respuesta además al RGPD (2016/679).

Resultados de la auditoría para el ámbito de Procesos:

27. Las áreas principales de actividad de la entidad (ITV y Metrología) se encuentran acreditadas bajo un sistema de gestión certificado en gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo, gestión de la I+D+i, eficiencia energética y atención al cliente, para el cual existen procedimientos documentados. Además, la entidad dispone de certificaciones técnicas específicas. Párrafo modificado en base a la alegación nº 22 (páginas 11 y 12 de las alegaciones presentadas) Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V1. Sistemas y procedimientos. V.1.2. Resultados obtenidos.27 (Certificaciones)
28. No se dispone de un Catálogo de Procesos formal para la totalidad de las actividades, no obstante, para las actividades incluidas en el Sistema de Gestión Integral (que son los procesos clave de negocio y que inciden directamente en el cliente) sí se encuentran recogidos en un catálogo de procesos elaborado por Auditoría Interna. Además, el Manual del SGI contempla un listado de procesos incluidos en el alcance del SGI.
29. En relación con el punto anterior no existe un Mapa de Procesos formalizado para todas las actividades, pero sí se contempla dentro del manual de SGI para las actividades dentro del alcance.
30. Existen procedimientos e instrucciones para las actividades incluidas en el Sistema

de Gestión Integral (que son los procesos clave de negocio y que inciden directamente en el cliente). Además en el marco de la implantación de un Sistema de Control Interno impulsado desde la unidad de Auditoría Interna, VEIASA ha identificado los procedimientos internos más relevantes que deben ser elaborados.

31. El diseño de procesos es uno de los componentes del SGI (especialmente relevante en el área de calidad). Anualmente, en el informe de la revisión del SGI por la Dirección, se analiza la retroalimentación recibida por parte de los clientes externos a través de reclamaciones o encuestas de satisfacción. Además, existe un procedimiento general para la recogida de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (PG 021: Recogida de necesidades y expectativas de las partes interesadas). Se entiende, además, que la aplicación de principios de simplificación y racionalización administrativa se tiene en cuenta, ya que el análisis se lleva a cabo de manera integrada, tratando siempre, en la medida de lo posible, de simplificar la gestión. Por otro lado, y en lo que respecta a clientes o usuarios internos, como norma general también se tiene en cuenta la experiencia de estos para la mejora de los procesos. Existen, además, herramientas de mejora definidas en la entidad:
 - a. Buzón de sugerencias
 - b. Laboratorio de ideas
 - c. VEINNOVA (espacio dedicado a innovación)
32. VEIASA cuenta con un control exhaustivo de la documentación en sus dos áreas de negocio, que se realiza mediante los aplicativos de negocio y el Sistema de Gestión Integrado (Plan de Sistemas, B3. Implantación de un Gestor documental, pág. 56).
33. El Catálogo de Servicios puede consultarse en la web general y además en la Memoria Anual (<https://www.veiasa.es/memoria-anual/>). Además se han definido determinados procesos para los que, a quien lo solicite, se le facilita información adicional. Por ejemplo:
 - a. Tramitación de quejas / reclamaciones (ver anexo I PG 005).
 - b. Información sobre cesión de información si ésta es requerida por ENAC o por alguna disposición legal (ver ticket de pago prestación servicio ITV).

Adicionalmente, y puesto que la actividad de la entidad se encuentra regulada normativamente, en la página web hay información disponible sobre la reglamentación de aplicación:

- a. <https://www.veiasa.es/itv/normativa>
 - b. <https://www.veiasa.es/metrologia/normativa>
34. En cuanto a medición del rendimiento y calidad recientemente se ha implantado el sistema de seguimiento de la producción. Diariamente se analiza la producción por inspectores y por estación ITV. Para ello, cada día, la unidad de Mantenimiento de SSII envía a la Dirección Técnica y de Operaciones y a la Subdirección de Producción, los datos de las inspecciones realizadas por inspector y por estación ITV. Estos datos se introducen en el cuadro de mando, dando indicadores de la productividad por estación de ITV y provincia, además de la comparación con los meses/años anteriores. Asimismo, los datos diarios de inspecciones por inspector se envían a los jefes de áreas para que, junto con los jefes de las estaciones ITV de su provincia, analicen las desviaciones y actúen sobre ellas. Las evidencias son el cuadro de mando y estadísticas enviadas desde la Dirección Técnica y Operaciones en su día a la Unidad de Auditoría Interna. Además, en el informe de la revisión por la Dirección se ofrece información relativa al volumen de servicios prestados durante el año anterior, estableciéndose un análisis pormenorizado de los

- resultados obtenidos.
35. Se realizan encuestas de satisfacción de clientes con carácter bianual. En 2018 la encuesta se llevó a cabo a través de un enlace que se envía por SMS y carga los datos en una web. En 2020 está previsto hacer la encuesta por vía telefónica. Con las conclusiones extraídas del análisis de los datos se elabora un informe que se pasa a Dirección y se deciden acciones correctoras en caso de ser necesario.
 36. En cuanto a la metodología de desarrollo TIC se aplica en su totalidad el Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía y está en proceso de consolidación la metodología Agile.
 37. En relación con la Gestión de Procesos y Servicios TIC existen numerosos procedimientos internos de definición y proceso, y la entidad está valorando la oportunidad de certificarlos en ISO 20000 junto con las certificaciones en ENS y 27001.
 38. Los procedimientos para el desarrollo de software se basan en metodología ITIL pero no se dispone de una implementación formal y documentada de este marco de trabajo. Estos procedimientos tampoco se encuentran dentro del alcance del SGI de la entidad, por lo que no están certificados bajo ningún estándar.
 39. En cuanto al análisis de resultados de los sistemas de control de la actividad como se ha indicado en el punto 34 recientemente se implantado un sistema de seguimiento de la producción. Además, se evidencia la existencia de varios registros de datos de rendimiento y capacidad sobre las actividades de ITV (ITV 2019, ITV 2020, comparativas).
 40. Mensualmente desde el SGI se ofrece información actualizada sobre el grado de consecución de los objetivos establecidos, aspecto que permite poder tomar decisiones en función de los datos obtenidos. También con carácter mensual se elabora un informe para la Dirección con los indicadores del cuadro de mando de la unidad de Auditoría Interna, en el que se recogen indicadores financieros, de seguimiento del presupuesto, de personal y de la actividad de itv, en el que se incluye el análisis de los mismos así como recomendaciones a la Dirección. Este cuadro de mando está soportado sobre Power BI, volcando información directamente desde las aplicaciones corporativas.
 41. La Entidad dispone de procedimientos para el seguimiento y control de objetivos de su sistema, así como su revisión. El procedimiento establece la metodología para la detección de las desviaciones, así como el análisis de las causas para establecer las acciones correctoras oportunas y verificar, igualmente, la eficacia de las mismas.
 42. Las decisiones tomadas en el ámbito de los sistemas de gestión certificados / acreditados (SGI) se basan en los datos obtenidos y el seguimiento periódico que de otros indicadores se lleva a cabo (días de cita, por ejemplo). Se adjunta, a modo de ejemplo, información actualizada sobre el seguimiento periódico que se lleva a cabo del indicador utilizado en el ejemplo: días de cita (área de ITV). Adicionalmente, para la toma de decisiones se dispone del Informe mensual del cuadro de mando elaborado por la unidad de Auditoría Interna, en el que se analiza la evolución de los principales indicadores de actividad de la compañía y en comparación con períodos anteriores (mensual y anualmente), y con lo presupuestado.

43. Tal y como ya se ha indicado, en los informes mensuales de seguimiento, se ofrecen datos generados automáticamente, a partir de los cuales el responsable de cada centro ITV debe tomar decisiones orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos. La información del cuadro de mando de Auditoría Interna se obtiene directamente de las aplicaciones de negocio (aplicaciones de contabilidad, personal e itv), volcándose en Power BI." La entidad dispone de un Mapa de Riesgos evaluando el impacto y cuantificando el riesgo, además dispone de un documento en formato Excel de seguimiento para la evaluación que aplica periódicamente.
44. Se dispone de un organigrama de la Entidad (véase el documento L2 VEIASA Organigrama a 31-12-19)
45. Existe un manual de responsabilidades y funciones de los distintos cargos de la Entidad (véase Manual de Responsabilidades y Funciones)
46. La entidad no dispone de un Plan de RRHH formalizado.
47. La entidad dispone de un Plan de Formación, publicado en Portal del SGI. Los resultados del cumplimiento se incluyen en la Revisión por la Dirección. Este año se ha definido un sistema de indicadores para conocer impacto de formación.
48. La entidad realiza evaluaciones de capacidad y actitud al personal de nueva incorporación. (Véase evaluación). Existen registros y supervisiones en SGI (véase documento de revisión del SGI en su apartado 3.8). Hay dimensionamiento de plantillas para dar cobertura a la demanda de inspecciones (véase plantilla necesaria). Se realizan cualificaciones de metrólogos en ITV para asistir en casos de necesidad (véase documentación de procesos de cualificación en ITV para verificadores)
49. Existe un catálogo de herramientas TIC y una gestión proactiva de las necesidades, en la que es SSII la que propone al cliente interno las soluciones tecnológicas que más se adaptan a sus necesidades.
50. El plan de sistemas no se diseña con la premisa de alineación con las políticas del órgano al que pertenece VEIASA. No obstante, existen objetivos comunes a VEIASA y las Consejerías a las que pertenece y/o ha pertenecido en los últimos años, como es el de la digitalización.

V.2 Eficacia.

A continuación, se presenta un resumen de los principales trabajos realizados, así como el resultado de los mismos. Ver Anexo III para mayor detalle.

V.2.1 Trabajos realizados:

- Se ha analizado la documentación obtenida relativa al sistema de planificación y seguimiento empleado por la Entidad: Sistema de planificación empleado, objetivos plurianuales y anuales definidos, cuadro de mando o sistema de indicadores, memoria o balance de actividades y sistemática de identificación de desviaciones y acciones correctoras. (Apartado V.2.2.1/Apartado V.2.2.2/Apartado V.2.2.3/Apartado V.2.2.4/Apartado V.2.2.5)
- Se ha analizado la coherencia entre los objetivos estratégicos de la entidad y los objetivos operativos establecidos a nivel directivo y por departamento. (Apartado V.2.2.6)
- Se ha analizado la información obtenida relativa al valor de los indicadores disponibles incluidos en el sistema de gestión tanto a nivel de planificación como de resultados obtenidos. (Apartado V.2.2.7)
- Se ha analizado la evolución de dichos valores, el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y las desviaciones ocurridas. (Apartado V.2.2.7)
- Se ha seleccionado una serie de entidades con la finalidad de realizar comparaciones con la Entidad, en función de los siguientes criterios: (Apartado V.2.2.8/ Apartado V.2.2.9)
 - El ámbito de actuación: nacional, regional o provincial, con tamaños poblacionales similares en tamaño a Andalucía.
 - La existencia de entidades con distintos modelos de gestión: Control directo de la Comunidad Autónoma y Control privado.
 - La naturaleza de la actividad: Inspección Técnicas de Vehículos (ITV) y servicios similares.

Para este análisis, hemos revisado la relación de entes del sector público institucional de las tres comunidades autónomas con mayor población: Cataluña, Madrid y Valencia; y hemos analizado la existencia de entidades similares (en cuanto a las competencias) en otros ámbitos geográficos.

- Se ha realizado el análisis del modelo organizativo de las entidades objeto de comparación. (Apartado V.2.2.8)
- Se ha realizado un estudio comparativo de los indicadores de actividad, resultado e impacto disponibles para las actividades análogas a las de VEIASA. (Apartado V.2.2.9)
- Se ha analizado la adecuación del modelo jurídico de las competencias de la organización de estas actividades a través de una Empresa pública, y si es el modelo idóneo para desarrollarlas o, por el contrario, existen otras alternativas como su integración en los órganos administrativos de la Junta de Andalucía o en otros entes públicos. (Apartado V.2.2.10)
- Se ha analizado la coherencia entre los objetivos estratégicos de la Entidad y los objetivos estratégicos de la Consejería de Adscripción. (Apartado V.2.2.11)

V.2.2 Resultados obtenidos:

1. La Entidad tiene definido e implantado un Sistema de Gestión Integrado (en adelante, SGI) formado por varios sistemas de gestión, renovados anualmente por parte de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), estructurados sobre la base de las siguientes normas básicas de planificación y seguimiento:
 - UNE-EN ISO/IEC 17020, sobre “Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección”, en el área de Inspección Técnica de Vehículos, y como Organismo Autorizado de Verificación Metrológica (Organismo de Control).
 - UNE-EN ISO/IEC 17025, sobre “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración” (en el área de Metrología).
 - UNE-EN ISO/IEC 17065, sobre “Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios”, como Organismo de Control metrológico y Notificado.
 - Certificación del Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14001.
 - Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la norma ISO 45001
 - Certificación del Sistema de Gestión de la I+D+i conforme a la norma UNE 166002,
 - Certificación del Sistema de Gestión Eficiencia Energética conforme a la norma UNE –EN ISO 50001.
 - Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (orientado a la atención al cliente en el área de ITV) conforme a la norma UNE-EN ISO 9001.

Adicionalmente, la Entidad tiene definidos una relación de objetivos asociados a los sistemas de gestión certificados y acreditados en la organización y que se encuentran elaborados por la Dirección de la Entidad. (Anexo III).

Asimismo, VEIASA tiene elaborado un Programa Integrado de Objetivos para, además de llevar a cabo el seguimiento de los objetivos y metas del sistema, poder definir los medios necesarios, los recursos asignados y los indicadores empleados durante el ejercicio 2020 por cada uno de los objetivos certificados (ISO 45001, UNE 50001, ISO 9001...).

Para cada objetivo, la entidad lleva a cabo, con periodicidad mensual, y por todas las unidades implicadas en el SGI (estaciones ITV, laboratorio y unidades de OOCC), un seguimiento de los mismos, analizando, además del grado de cumplimiento, la consecución de sus metas asociadas. Adicionalmente se aporta la siguiente información:

- ▶ Descripción de las actuaciones: Breve descripción de la meta propuesta.
- ▶ Fecha de implantación finalizada.
- ▶ Observaciones: apartado reservado para la identificación de otros aspectos relevantes, como la apertura de desviaciones internas en caso de incumplimientos sistemáticos.

Conjuntamente a los informes mensuales, la entidad lleva a cabo dos tipos más de informes relacionados con el seguimiento de objetivos. Por un lado, los jefes de área de cada provincia analizan, con periodicidad trimestral, la evolución de los objetivos en todas las estaciones ITV de su provincia y establecen, en caso de ser

necesarias, acciones orientadas para corregir posibles desviaciones o tendencias negativas. Por otro lado, y de manera anual como balance de la gestión del periodo completo, se realizan, por parte de todas las unidades implicadas en el SGI (estaciones ITV, laboratorio y unidades de OOC) los informes que sirven de base para la elaboración del Informe de la Revisión por la Dirección, documento que recoge el balance final del grado de consecución de los objetivos establecidos y establece nuevos objetivos para el año siguiente.

Con respecto a la identificación de los riesgos y oportunidades, así como de las medidas identificadas para la minimización de los primeros y la potenciación de los segundos, cabe destacar que la entidad tiene establecidas matrices de riesgos para todos los ámbitos del SGI, ya que la mayoría de las normas están ya adaptadas a la estructura de alto nivel.

2. La Entidad dispone de un Plan Estratégico para el periodo 2012-2015. Dado que se encuentra desactualizado para los ejercicios objeto de revisión no hemos alcanzado a identificar un plan global e integrador que defina las líneas prioritarias de intervención de la entidad para los ejercicios 2018 y 2019 con las que cumplir con sus objetivos establecidos en su normativa reguladora y usen para ello indicadores propios que permitan evaluar los resultados aplicando criterios sostenibles. No obstante, la entidad nos indica su intención de elaborar un Plan estratégico para ejercicios futuros.
3. El programa presupuestario anual de la Entidad (Programa de Actuación, Inversión y Financiación) contiene unos objetivos definidos para el ejercicio, las actividades a realizar para la consecución de los objetivos, y dispone de unos indicadores de ejecución y de procesos asociados a cada uno de los objetivos, que permiten obtener datos sobre el objetivo definido y el presupuesto asignado a cada una de las actividades. (Anexo III).

No obstante, no permite la medición, seguimiento y evaluación de los resultados. La Entidad no dispone de los recursos económicos, materiales y personales a disposición de los responsables de su ejecución ni de un sistema de seguimiento de objetivos a través de indicadores, adaptado a las necesidades propias de la gestión de los programas presupuestarios y orientado a asegurar la realización de los objetivos finales de los mismos y a proporcionar información sobre su cumplimiento, las desviaciones que pudieran haberse producido y sus causas. Hay que indicar que en ejercicio 2020 se ha implementado un sistema de seguimiento diario para el indicador de la producción, tomándose como medida el número de inspecciones realizadas. La entidad pone de manifiesto que en años anteriores se disponía de dicha información, sin embargo, hasta el ejercicio 2020 no se han tomado medidas para evaluar las desviaciones.

4. La Entidad para los ejercicios 2018 y 2019 presenta en el PAIF la ejecución por cada una de las actividades que desarrolla en el ejercicio:
- Estimación del Presupuesto por cada una de las actuaciones de la Entidad (Anexo III):



La entidad no dispone de los datos de ejecución del presupuesto por cada una de las actuaciones, por lo que no se dispone de la información suficiente para poder analizar el grado de cumplimiento por cada una de las mismas.

5. La Entidad empezó a realizar durante el ejercicio 2018 como parte fundamental de la actualización del mapa de riesgos de Auditoría Interna un cuadro de mando que contiene indicadores y alertas que permitan identificar posibles riesgos, obtenidos de análisis de datos procedentes de todos los ámbitos de VEIASA, relacionando los mismos entre sí con el objetivo de identificar tendencias, siendo comunicados de forma visual.

Sin embargo, la entidad dispone de unos indicadores definidos que se encuentran recogidos en el Programa de Actuación, Inversión y Financiación para la consecución de los objetivos a partir del desarrollo o realización de las actuaciones, y son fundamentalmente: ampliaciones, nuevas estaciones, reformas, genéricas y gestión de servicios ITV, metrología, y otros de explotación.

Adicionalmente, VEIASA dispone de otros indicadores para el seguimiento de su gestión, como son el seguimiento de la producción, los días de espera en estaciones, indicadores financieros, de seguimiento del presupuesto, así como de otras previsiones de producción y plantilla, elaborados por Auditoría Interna.

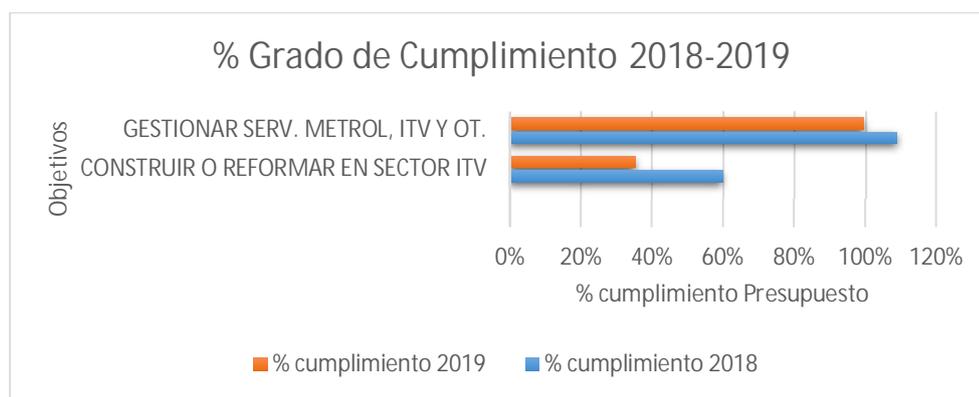
Durante el ejercicio 2020 se ha automatizado y se han obtenido datos diarios a tiempo real a través de la herramienta PowerBI. La entidad tiene previsto implantar una herramienta Business Inteligent BI que les permita gestionar los datos para la obtención de un cuadro de mando mensual que emplee la dirección para la medición de los objetivos. Asimismo indicar que, en el ejercicio 2020 se está desarrollando en la parte financiera el indicador de rentabilidad.

6. Existe coherencia entre el objetivo estratégico de la Entidad, que es convertir la industria en el motor del nuevo modelo productivo de Andalucía y los objetivos operativos: construir o reformar en sector ITV y gestión de servicios ITV, metrología y otros de explotación.

Para la consecución de estos objetivos operativos la Entidad lleva a cabo las siguientes actuaciones:

- Ampliaciones de estaciones ITV.
- Nuevas estaciones ITV.
- Reformas de estaciones ITV.
- Genéricas.

No hemos podido realizar el análisis del grado de cumplimiento de los objetivos a través de los valores de los indicadores definidos por la Entidad en los ejercicios 2018 y 2019 a nivel de ejecución y de resultados obtenidos al no disponer de la información. Como alternativa se ha realizado el análisis del grado de cumplimiento a nivel objetivos en los ejercicios 2018 y 2019 (*Anexo III*):



En el análisis se muestra una sobreejecución en el ejercicio 2018 del objetivo gestión de servicios de ITV, que alcanzan hasta un 9% de desviación del presupuesto ejecutado sobre lo planificado, medido por el indicador número de inspecciones realizadas de 1º revisión que se encuentra relacionado con las desviaciones llevadas a cabo en el presupuesto de explotación y, principalmente por los gastos de personal. Se ha llevado a cabo un incremento de las retribuciones al personal establecido en la Ley 5/2017, 5 de diciembre, del presupuesto de la Comunidad de Andalucía para el año 2018 de un 1,5% con respecto a 2017 y de otro adicional de 0,25% con efectos a julio de 2018. Adicionalmente, en las cargas sociales se han incluido gastos de ropa de trabajo del personal, cuya renovación se ha llevado a cabo durante el ejercicio 2018, no habiéndose incluido esta partida en el presupuesto elaborado.

Con relación a la infravaloración del indicador de construcción no se han obtenido los datos sobre las actuaciones que han sido ejecutadas, es por ello que no se ha podido cumplir en la medición de este indicador.

En relación con el sistema de planificación de la Entidad, cabe destacar que para el cumplimiento de estos objetivos, medidos a través de los indicadores, la Entidad no tiene implementado para el indicador Nº de centros, un sistema de evaluación de los resultados y de las desviaciones producidas, que pudieran servir de soporte para realizar las correcciones en la fase de planificación o previsión.

La Entidad para el ejercicio 2020 ha realizado la misma previsión o planificación de su cumplimiento que en el ejercicio anterior, sin tener en consideración las desviaciones producidas en el ejercicio 2019 ni un análisis de sus causas.

7. Se ha obtenido un documento interno extraído del Informe anual de revisión del SGI elaborado por la Dirección que mide la consecución de los siguientes objetivos que se encuentran establecidos en el Sistema de gestión en los ejercicios 2018 y 2019:
- Objetivos generales
 - Objetivos específicos de ITV
 - Objetivos específicos de Metrología
 - Objetivos específicos de Medioambiente
 - Objetivos específicos de PRL
 - Objetivos específicos de Innovación
 - Objetivos específicos de Energía
 - Objetivos específicos de ITV
 - Seguridad de la Información
8. Se han seleccionado algunos referentes que pueden ser relevantes a efectos comparativos:
- Inspecciones técnicas de vehículos Asturias, S.A. (ITVasa), el objeto social de la empresa es la prestación del servicio público de Inspección Técnica de Vehículos en el ámbito de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, la colaboración con la administración en la aplicación de la reglamentación sobre vehículos y todas las actividades que se deriven de esta aplicación, diagnóstico de todo tipo de vehículos y sus componentes y prestación de colaboración y asistencia técnica y logística a otras empresas dedicadas a la inspección técnica de vehículos y a la Seguridad Vial, cualquiera que sea su ámbito territorial de actuación.
 - Grupo Itevelsa, la entidad presta sus servicios en el territorio español y cuenta con 61 estaciones fijas, 23 estaciones móviles agrícolas y 3 estaciones móviles universales donde ofrece más de 90 líneas de inspección de vehículos en hasta 8 comunidades autónomas diferentes (Madrid, Castilla y León, Cantabria, La Rioja, Aragón, Cataluña, Murcia y Castilla-la Mancha) y Ceuta.
 - SGS ITV, es una multinacional líder en inspección, verificación, análisis y certificación. Cuenta con una plantilla que supera los 95.000 empleados, los cuales se encuentran repartidos en sus más de 2.400 oficinas y laboratorios distribuidos por el mundo. SGS España dispone de más de 3.700 empleados divididos en sus más de 130 oficinas, laboratorios y estaciones fijas y móviles de ITV. Las estaciones de ITV de SGS España se encuentran distribuidas entre las comunidades de: Madrid, Canarias, Aragón, Baleares, Valencia y Albacete.

El modelo organizativo de la Entidad VEIASA y de estas entidades objeto de comparación es el siguiente:

Sociedad Mercantil del Sector Público

- VEIASA
- ITVasa

Sociedad Mercantil Privada

- Grupo Itevelsa
- SGS ITV

Dada la extensión territorial de VEIASA, el número elevado de inspecciones de ITV realizadas, el volumen de personal contratado y al elevado número de vehículos no es posible comparar con el resto de las entidades que operan en otras Comunidades.

9. Se han obtenido los valores de los indicadores de actividad, resultado e impacto de las entidades a comparar de las que ha sido posible obtener información disponible correspondiente únicamente al ejercicio 2018 de las entidades ITVasa y Grupo Itevelsa obtenidos de las cuentas anuales (Anexo III). No se ha tenido acceso a datos disponibles para el alcance temporal 2019 y 2020. En el análisis realizado se observa que las entidades tienen como objetivo análogo la prestación de servicios en la realización de inspecciones técnicas de vehículos.
10. En el análisis de la adecuación del modelo jurídico de las competencias de la organización de estas actividades a través de una Empresa Pública, y en el análisis realizado de si es el modelo idóneo para desarrollarlas o, por el contrario, existen otras alternativas como su integración en los órganos administrativos de la Junta de Andalucía o en otros entes públicos, se ha puesto de manifiesto que:
 - No se ha detectado duplicidades entre las funciones o competencias de VEIASA y otros órganos de la Administración de la Junta de Andalucía, tomando como referencia su objetivo estratégico: Convertir la industria en el motor del nuevo modelo productivo de Andalucía. No obstante lo anterior, cabe indicar que hasta el ejercicio 2019 el Capital Social de la entidad pertenecía a la Sociedad para la Promoción y Reconversión Económica de Andalucía S.A.U. (SOPREA), resultado de la absorción por parte de dicha mercantil de la Sociedad Incubadora de Emprendedores de Andalucía, S.L. (INCUBA), anterior titular de las acciones. Con fecha 9 de enero de 2020, se procede al acuerdo de gobierno por el que se decide incorporar a la Administración de la Junta de Andalucía, en concreto, a la Dirección General de Patrimonio de la entonces Consejería de Hacienda, Industria y Energía la totalidad de las acciones de VEIASA.
 - No se han detectado duplicidades con las competencias de la anterior Consejería de adscripción, de la entonces Consejería de Hacienda, Industria y Energía definidas en el Decreto 101/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica. Ni tampoco se han detectado duplicidades con las competencias de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades según el Decreto 117/2020, de 8 de septiembre, por el que se regula su estructura orgánica. Según Decreto del presidente 5/2021, de 1 de febrero, la Entidad se adscribe nuevamente a la Consejería de Hacienda y Financiación Europea.⁷
11. El Objetivo estratégico de VEIASA: convertir la industria en el motor del nuevo modelo productivo de Andalucía, se encuentra alineado con el objetivo estratégico de la Consejería Hacienda, Industria y Energía. Asimismo, debe indicarse que durante el ejercicio 2020 se han finalizado los trámites para constituir la entidad como medio propio de la Junta de Andalucía.

⁷ Cambio de adscripción posterior a la emisión del Informe Provisional que modifica el Informe para introducir la nueva adscripción.

V.3 Eficiencia.

A continuación, se presenta un resumen de los principales trabajos realizados, así como el resultado de los mismos. Ver Anexo IV para mayor detalle.

V.3.1 Trabajos realizados:

- Se ha analizado la información cuantitativa obtenida relativa a las diferentes actividades desarrolladas por la Entidad: Indicadores de resultados, indicadores de impacto, y la evolución interanual. (Apartado V.3.2.1/ Apartado V.3.2.2/Apartado V.3.2.4)
- Se ha analizado la información obtenida relativa a la contabilidad analítica de la Entidad de los ejercicios 2018 a 2020: El coste de los servicios, la asignación de los distintos recursos (mix) para la prestación de cada actividad y la evolución interanual de ambos parámetros. (Apartado V.3.2.2)
- Se ha analizado la información obtenida de forma relacional de los indicadores de actividad y resultado obtenidos con los costes asociados de los servicios; y se ha analizado la adecuada proporcionalidad de los recursos asignados en relación con el volumen y complejidad de las actividades y los resultados obtenidos. (Apartado V.3.2.2/Apartado V.3.2.4)
- Se han analizado mediante comparación, alternativas que puedan suponer un uso de los recursos más eficiente: externalización, convenios con otras entidades públicas, etc. (Apartado V.3.2.3/Apartado V.3.2.5/Apartado V.3.2.6)

V.3.2 Resultados obtenidos:

1. La Entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, ni ha elaborado manuales de procedimientos distintos a los elaborados para el SGI ni de sistemas de calidad y/o sistemas de control interno. Se han determinado como procedimientos clave los propios del ámbito competencial de la Entidad, junto con los relacionados con la contratación o celebración de acuerdos con terceros:

Los procesos clave del ámbito operativo: gestión de servicios ITV, metrología y otros de explotación.

 - Contratación: la Entidad durante el ejercicio 2019 formaliza 2.934 contratos de servicios, obras y suministros por un volumen de contratos formalizados que alcanza los 16.189.418,24 euros.
 - Jurídico: El ámbito jurídico es desarrollado por terceros a través de contratos vigentes por prestación del servicio de asesoramiento fiscal, jurídico, contable y laboral. Asimismo, la entidad dispone de una unidad de asesoría jurídica y cumplimiento legal formada por un jefe de la unidad y un técnico.
 - Personal: la Entidad a cierre del ejercicio 2019 cuenta con una plantilla media de 1.689⁸ trabajadores y trabajadoras tratándose en su mayoría de ingenieros, arquitectos, técnicos y personal de ámbito jurídico, económico y financieros.

⁸ Dato de la plantilla media a cierre del ejercicio 2019 modificada en base a la alegación nº27 (páginas 13, 14, 15 y 16). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V3. Eficacia. V.3.2. Resultados obtenidos.

- Necesidad por parte de la Entidad de crear un Catálogo de Puestos de Trabajo, con la finalidad de evitar el mal uso de las contrataciones temporales, de los falsos autónomos y generar una plantilla fija y propia para la estructura de VEIASA donde se definan las funciones y puestos de trabajos. Se ha iniciado un proceso de inventario de puestos de trabajo a instancias de la Secretaria General de Regeneración. Párrafos modificados en base a las alegaciones n.º 14 y 15 (página 8 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Recomendaciones y/o propuestas de mejora: 9 (9. Elaborar un Catálogo de Puestos de Trabajo).

Adicionalmente, según nos expone la entidad, la situación es la siguiente en materia de relaciones laborales y sindical:

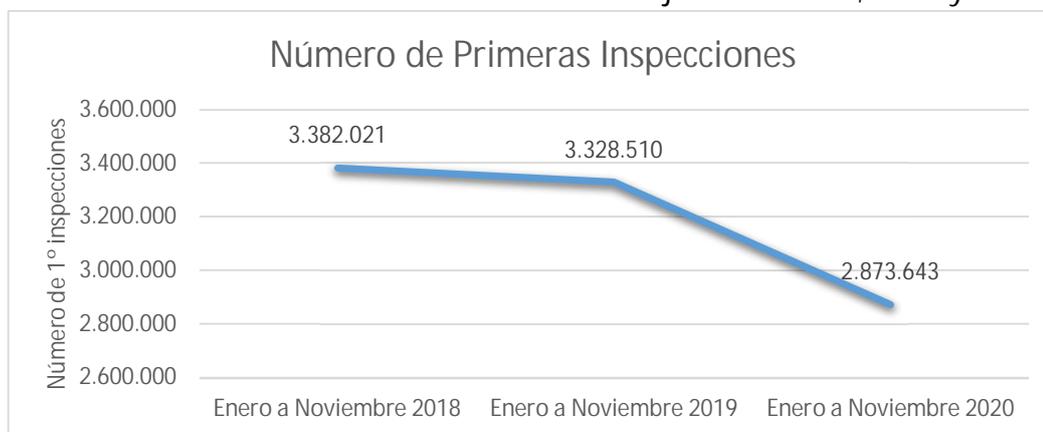
- Actualmente el III Convenio Colectivo de VEIASA se encuentra denunciado, siendo el último trámite notificado un requerimiento por parte de la Dirección General de Presupuestos que fue contestado por la empresa atendiendo al mismo para su respuesta, encontrándose en fase de análisis por parte de la Dirección General de Presupuestos.
- Por otra parte, de un Informe elaborado para la revisión del crédito horario sindical, se han detectado numerosas incidencias, no habiéndose aplicado en ningún aspecto lo establecido en el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, ni lo establecido en la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, por las que debió de llevarse a efecto una reducción de créditos y permisos sindicales en el ámbito de las Administraciones Públicas, ya que existen excesos tanto en el número de representantes, como de horas asignadas, además de sufragar todos los gastos de dietas y desplazamientos. Actualmente está en curso su análisis particularizado, para implantar todas las medidas necesarias para el cumplimiento de la normativa de aplicación.
- Ausencia no justificada de un trabajador en función de su nombramiento en un puesto de responsabilidad de una organización sindical.
- Párrafo eliminado en base a la alegación nº27 (páginas 13, 14, 15 y 16 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoria. V3. Eficacia. V.3.2. Resultados obtenidos. 1 (Huelga desconvocada)
- Escrito publicado en la intranet de VEIASA por parte del sindicato CCOO, anunciando presentación de demanda de conflicto colectivo en el SERCLA para la regularización de la contratación eventual de 200 inspectores.

- Control y seguimiento de la actividad: la entidad no tiene definido un plan de control y seguimiento a través de una sistemática de identificación de desviaciones y acciones correctoras que mida la evaluación continua para analizar la efectividad de los procedimientos, de las acciones y servicios que prestan en base a sus objetivos. No obstante, debe indicarse que para el SGI sí se dispone de un plan de seguimiento que es elaborado por la Dirección con una secuencia mensual, trimestral y anual.

Como medida correctora, la Entidad ha elaborado un sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos que fue aprobado en mayo de 2019 por el Comité de Dirección de la empresa. La metodología seguida para la elaboración del Mapa de Riesgos se basa en las directrices emitidas al respecto por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO), en las que se establecerá la identificación de riesgos y su valoración, relacionando al mismo tiempo las medidas (controles y recomendaciones) para su mitigación. Dado el volumen de recomendaciones, en el área de Personal, Contratación y Sistemas se ha establecido un calendario para ser implantadas por cada unidad. Para ello, se estableció la revisión del calendario por parte de Auditoría Interna, revisión que se encuentra en proceso de ejecución. La elaboración de los manuales distintos al SGI por parte de algunas unidades se encuentran algunos finalizados y disponibles en la intranet. Párrafo modificado en base a la alegación nº6 (páginas 4 y 5 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. 1.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficiencia. 1 (Mapa de procesos)

2. La Entidad no tiene un sistema separado de contabilidad analítica por cada una de la actividades o líneas de actuación que pueda evidenciar los costes de los servicios, la asignación de los distintos recursos económicos, materiales y personales a disposición de los responsables de su ejecución ni de un sistema de seguimiento de objetivos a través de indicadores para la prestación de cada actividad orientado a medir la eficiencia en la ejecución de las actividades y la evolución interanual. No obstante, la entidad dispone de una contabilidad de costes que alcanza la imputación de determinados gastos e ingresos por centro de coste. Cada estación de ITV constituye un centro de coste diferente y Metrología tiene 9 centros de coste (uno por laboratorio provincial y uno en laboratorio central). Dentro de Servicios Centrales, existe un centro de coste vinculado a cada Unidad. Por último, también se asignan centros de costes a cada obra de construcción (nuevas ITV/remodelaciones/ampliaciones) y a cada proyecto de innovación de forma que se pueda conocer los gastos asociados a los activos que generan. La contabilidad analítica permite por tanto conocer los ingresos, costes y amortizaciones asociados a cada centro de coste. Además, en dicha contabilidad analítica la asignación de costes está disponible en dos dimensiones: por el código de programa que identifica el centro al que se imputa el coste y el código gestor que identifica la unidad que gestiona ese coste. Esta asignación permite conocer y analizar los datos centro a centro, por área o total empresa.

3. Las Actividades o líneas de actuación de la Entidad son: gestionar ampliaciones de estaciones, y construir nuevas estaciones, reformas y gestión de servicios ITV, metrología, y otros de explotación. Hay que indicar que la entidad no realiza el seguimiento de la proporción de los recursos asignados a cada centro de ITV en relación con el volumen de inspecciones realizadas. Por parte de la entidad no se mide la rentabilidad a nivel empresa y a nivel estación. En las recomendaciones del sistema de gestión de riesgos y control interno ya se indicaba como recomendación realizar el cálculo de la rentabilidad, toma de decisiones según los resultados y seguimiento del cumplimiento de las medidas correctoras de las posibles desviaciones. A la fecha de este informe las recomendaciones previstas de aplicar para el mes de junio de 2020 aún no han sido aplicadas por parte de la unidad gestora. Párrafo modificado en base a la alegación nº12 Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones Eficiencia.3 (Denominación del Sistema de Gestión).
4. Los únicos datos disponibles del análisis realizado de los indicadores de resultados de eficiencia para el ejercicio 2019 son los relativos a la productividad de las estaciones ITV y que han sido elaborados por la Dirección técnica. La comparativa realizada alcanza los meses de enero a noviembre de los ejercicios 2018, 2019 y 2020. Hay que indicar que desde auditoría interna estos datos se vienen incluyendo en el cuadro de mando interno realizado desde el ejercicio 2017 sin haberse producido toma de decisiones de los resultados obtenidos. (Anexo IV):
- Análisis del número de Inspecciones realizadas en las estaciones de ITV entre los meses de enero a noviembre de los ejercicios 2018, 2019 y 2020:



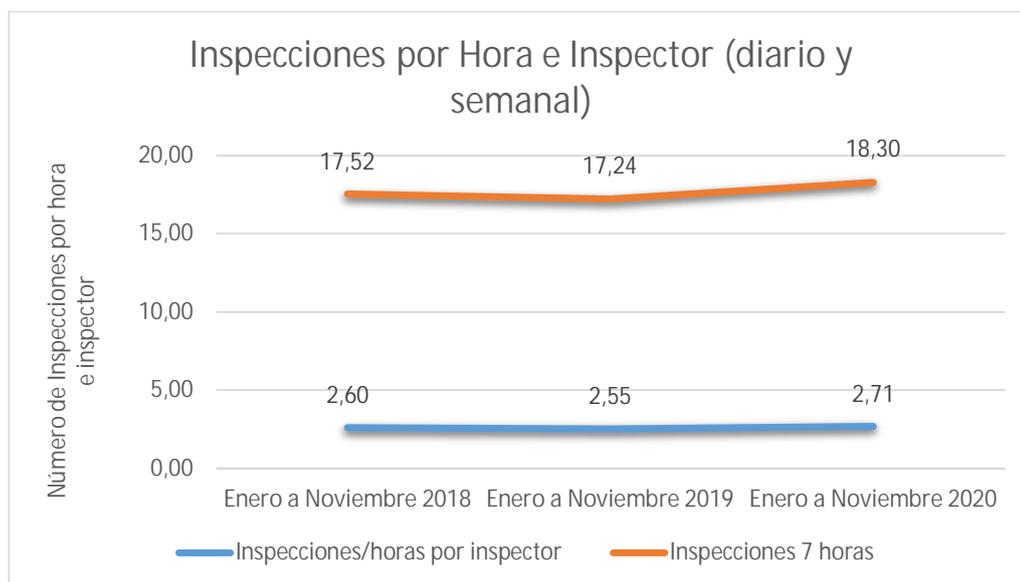
Como se puede observar en el gráfico anterior, el número de inspecciones se ha visto disminuido en los últimos ejercicios con una tendencia decreciente año a año. Como se observa en el ejercicio 2020 el número de inspecciones se ha visto disminuido principalmente debido al cierre temporal en los meses de marzo, abril y mayo de las estaciones de ITV debido a los efectos del COVID.

- Análisis de la media de inspecciones y de inspectores por cada una de las estaciones de ITV entre los meses de enero a noviembre de los ejercicios 2018, 2019 y 2020:



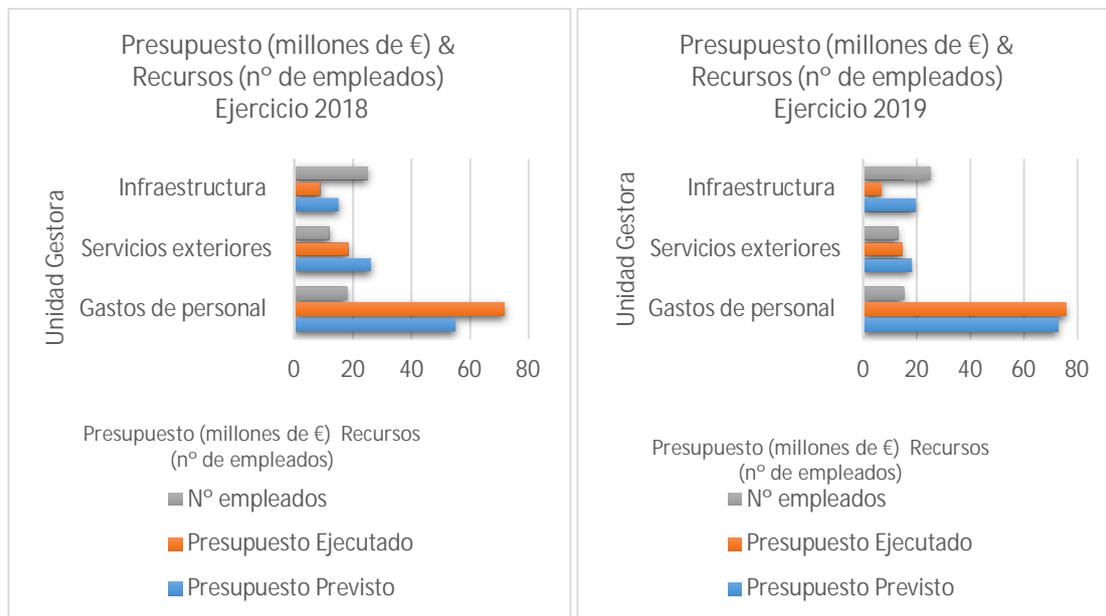
Con relación a la media de inspectores, la tendencia al igual que sucede para el indicador número de inspecciones es decreciente. No obstante, la media de inspecciones se ha visto incrementada en el ejercicio 2020.

Análisis de las Inspecciones realizada a la hora por Inspector por cada una de las estaciones de ITV entre los meses de enero a noviembre de los ejercicios 2018, 2019 y 2020:



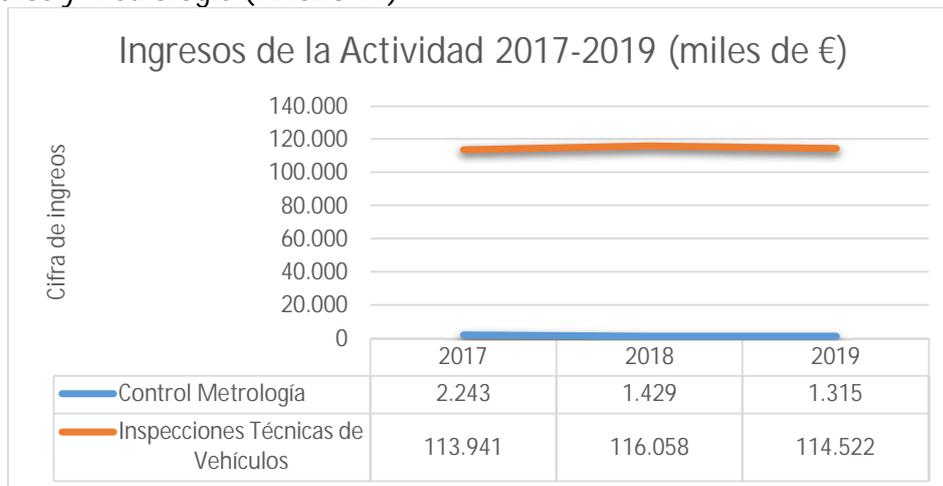
Este indicador refleja la productividad de la entidad en relación a la actividad principal que realiza de servicios de ITV. Con este indicador la entidad mide el número de inspecciones por inspector que realiza a la hora y al día. Ha tenido una tendencia decreciente en los últimos años que se revierte durante el ejercicio 2020. Tras la implantación del seguimiento de la productividad el número de inspecciones se ha visto incrementado.

5. En cuanto a la proporcionalidad de los recursos asignados con el volumen y complejidad de las actividades y las actuaciones llevadas a cabo en los ejercicios 2018 y 2019 por la entidad se ha realizado una comparativa de puestos de trabajo por cada unidad gestora y se ha relacionado con el volumen de operaciones previstas y ejecutadas en el presupuesto durante ambos ejercicios:



Como se observa en los gráficos anteriores, en ambos ejercicios el presupuesto ejecutado por la unidad de infraestructura alcanza una menor ejecución en comparación con la unidad de personal y de servicios exteriores. Asimismo, se observa que el número de empleados dedicados a esta actuación es el más elevado en comparación con el resto de las unidades. Tras el análisis realizado se concluye que la unidad de infraestructura dispone del mayor número de empleados en ambos ejercicios, mientras que el presupuesto ejecutado por esta unidad se ha visto disminuido en el ejercicio 2019 y se ha producido una elevada desviación sobre el presupuesto previsto.

6. En relación con el uso de los recursos más eficientes, cabe destacar que la gran parte de las actividades que desarrolla la Entidad son realizadas con los recursos humanos disponibles, y se engloba en la realización de inspecciones técnicas de vehículos y metrología (Anexo IV).



En el gráfico anterior podemos observar que los ingresos por Control de Metrología se han visto disminuidos en los últimos ejercicios debido a la liberación de este servicio en el mercado dejando de ser exclusivo de la entidad. Respecto a los ingresos por inspecciones técnicas de vehículo hay que indicar que su volumen se encuentra directamente relacionado con las variaciones producidas en los últimos ejercicios en el personal contratado por la entidad, ya sea a través de E.T.T. o como contratación directa de la entidad.

7. El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía. En estas circunstancias no parece necesario que el sector público responda a una demanda que puede ser satisfecha por el sector privado, asumiendo por tanto el Sector Público riesgos que pueden ser cubiertos eficientemente por el mercado, sin que la gestión pública proporcione ventajas comparativas respecto a la gestión privada y además considerando que el sector público está sujeto a una normativa pensada para la gestión pública y no para la gestión mercantil, lo que podría implicar una menor flexibilidad para adaptarse a cambios en las circunstancias del mercado. Por ello es recomendable analizar la posibilidad de acudir al mercado para la prestación del servicio: una opción sería dar entrada al sector privado en el capital social de la Entidad, sin perjuicio de que la Administración de la Junta de Andalucía pueda mantener una participación minoritaria en el mismo, de forma que pueda formar parte del órgano de gobierno, estableciéndose además los mecanismos de control necesarios para garantizar la calidad del servicio. Otra opción sería licitar concesiones o autorizaciones administrativas de acuerdo con la Ley de Contratos del Sector Público y con una duración determinada, con la posibilidad de que sean varios contratos (por ejemplo, por zonas). Párrafo modificado en base a la alegación N°1 (página 2 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo.

V.4 Economía.

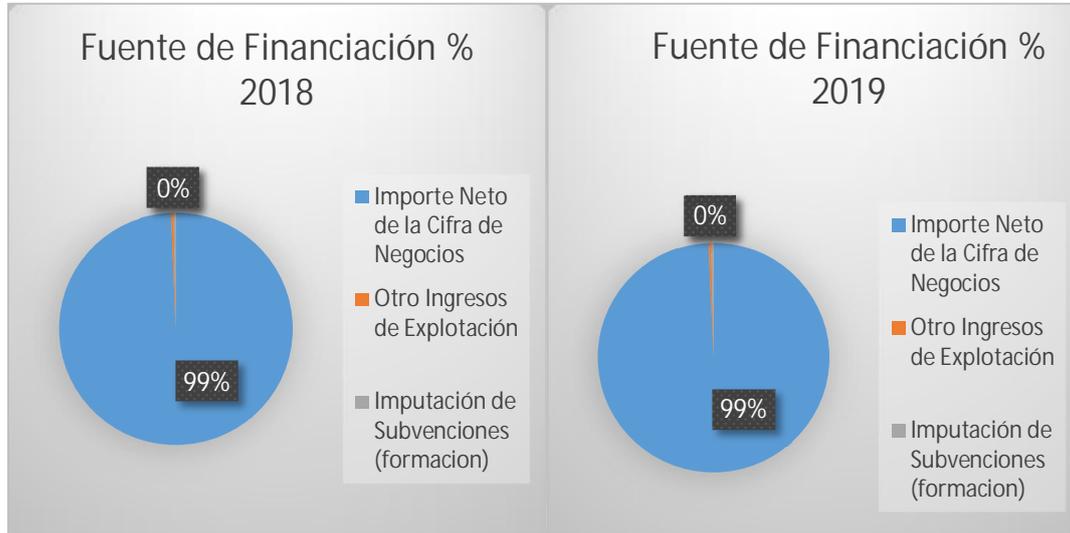
A continuación, se presenta un resumen de los principales trabajos realizados, así como el resultado de los mismos. Ver Anexo V para mayor detalle.

V.4.1 Trabajos realizados:

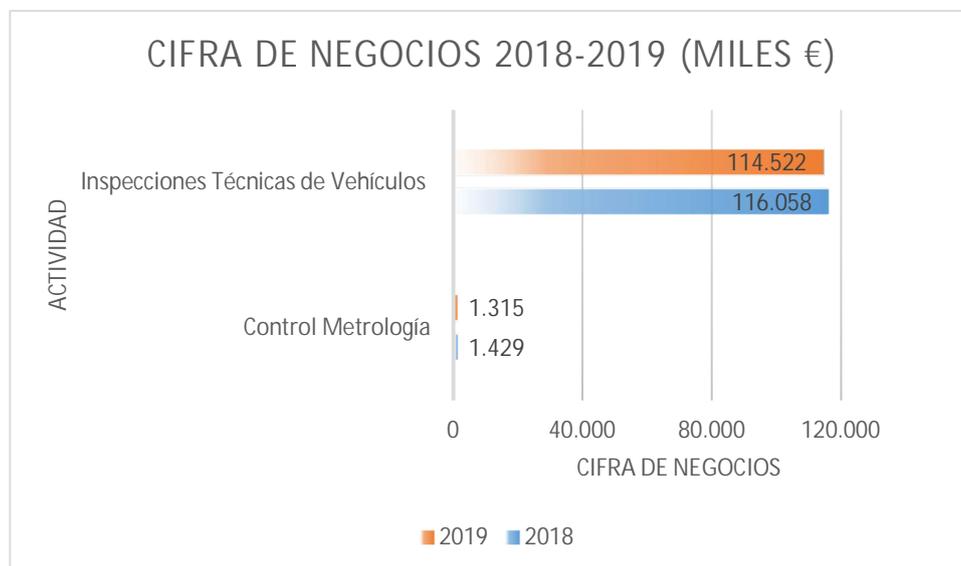
- Se ha analizado la información obtenida de las fuentes de financiación de los ejercicios 2018 y 2019 y se ha analizado su evolución (Apartado V.4.2.1)
- Se ha analizado la información obtenida de los datos de costes económicos de los ejercicios 2018 a 2020 y la evolución de los costes por epígrafes (personal, gastos de explotación, etc.), identificando incrementos o reducciones no relacionados con el volumen de actividad asociado. (Apartado V.4.2.2)
- Se ha analizado la información obtenida de los datos de costes económicos por actividad e identificado los indicadores clave para la comparación con otras entidades, distinguiendo entre: (Apartado V.4.2.3/Apartado V.4.2.4)
 - Costes de desarrollo de las actividades operativas.
 - Costes asociados a las actividades comunes
- Se ha realizado un análisis comparativo con algunas entidades comparando aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de aquellas entidades ya seleccionadas en las áreas de eficiencia y eficacia (Apartado V.4.2.4)
- Se ha analizado con la información disponible, las comparaciones entre los valores de los indicadores en la Entidad y en otras entidades, analizando las diferencias encontradas e identificando las causas subyacentes y las propuestas de mejora pertinentes en su caso. (Apartado V.4.2.4)
- Se ha obtenido y analizado la información y documentación disponible relativa al proceso de planificación de recursos externos y contratación (de bienes y servicios y de personal); alternatively, se ha celebrado una entrevista con el responsable de estas funciones. Analizando la idoneidad de esta planificación (estudio de necesidades, planificación temporal, recursos dedicados) y comparándola con la realidad ocurrida en el último ejercicio en términos de: existencia de un mercado líquido para la contratación, contrataciones planificadas vs. reales, cumplimiento de plazos de entrega, cumplimiento de costes, tiempos de tramitación (Apartado V.4.2.5)

V.4.2 Resultados obtenidos:

1. En el análisis de las fuentes de financiación de la Entidad para los ejercicios 2018 y 2019, se pone de manifiesto que la principal fuente de ingreso de la entidad se obtiene de la realización de inspecciones técnicas de vehículos (Anexo V):

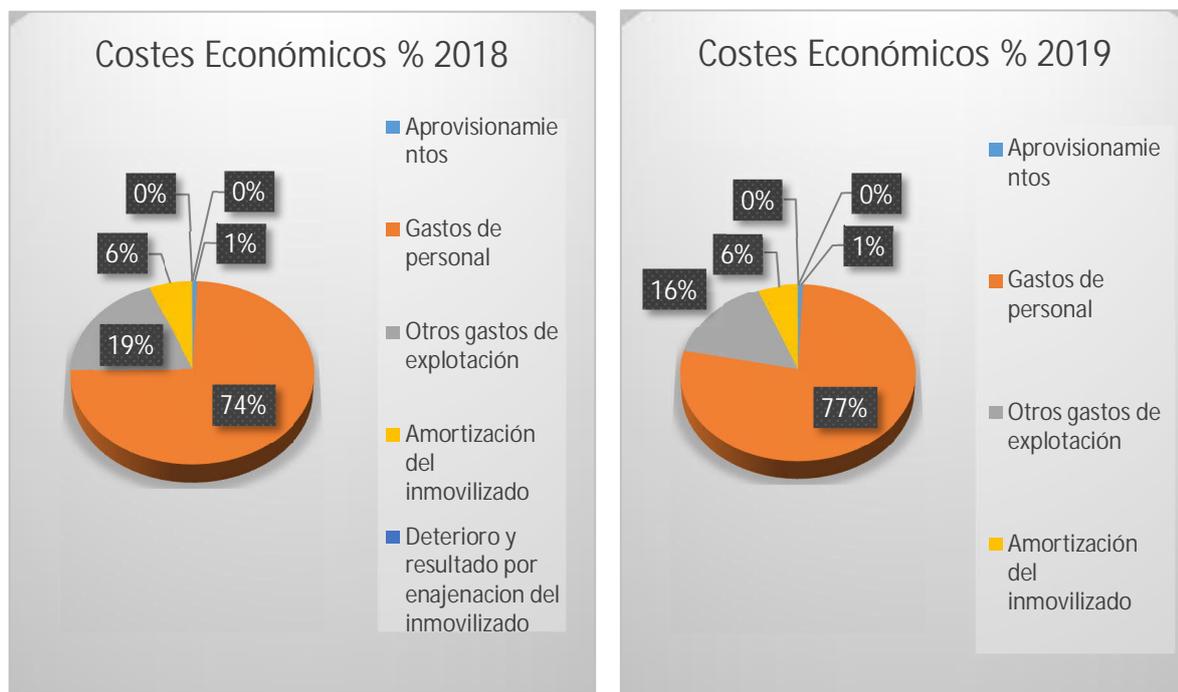


Como se observa en el cuadro anterior, en ambos ejercicios el 99% de los ingresos obtenidos por la Entidad tienen su origen principalmente en las Inspecciones Técnicas de Vehículos, alcanzando la cifra de negocios un importe de 117.486 miles de euros en 2019 (115.836 miles de euros 2018). A continuación se desglosa la cifra de negocios por categoría de actividad de la Entidad:



En base a los datos obtenidos, se observa para estos ejercicios una alta capacidad de autofinanciación por parte de la Entidad sin dependencia financiera de la Junta de Andalucía.

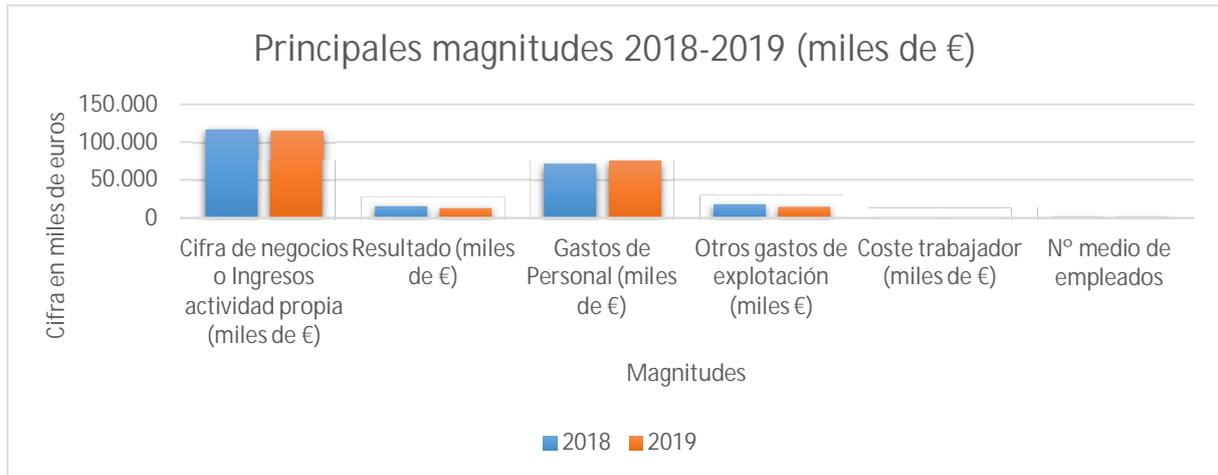
2. En el análisis de los costes económicos y el análisis de la evolución de los epígrafes (personal, otros gastos de explotación, etc.) para los ejercicios 2018 y 2019, se han identificado los principales incrementos o reducciones (Anexo V):



Como se observa en las gráficas anteriores, en el ejercicio 2019 el 77% (74% en 2018) de los gastos del ejercicio tienen su origen en los gastos de personal. Asimismo, se observa que el segundo epígrafe con mayor importancia se corresponde con otros gastos de explotación que tienen su origen principalmente en los gastos de servicios exteriores, siendo los más relevantes gastos de reparaciones y conservación, mantenimiento, servicios profesionales, bancarios, limpieza y central de llamadas (Call Center).

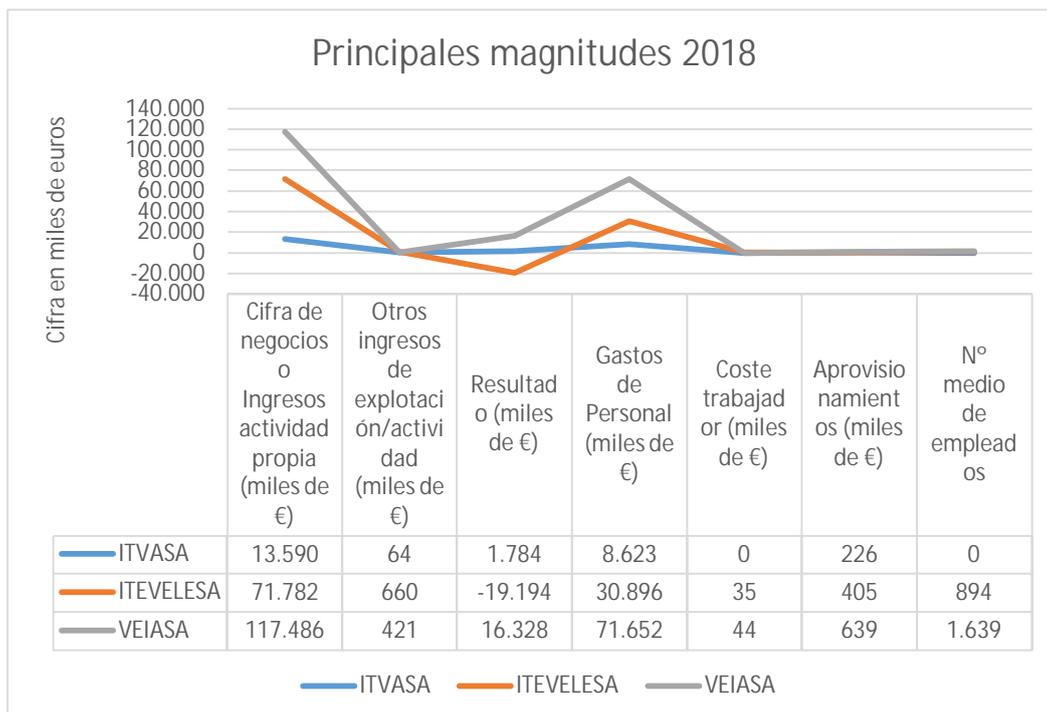
Cabe destacar que las variaciones producidas en otros gastos de explotación tienen su origen principalmente, en gastos de publicidad, relaciones públicas y en servicios de E.T.T. En el caso de los gastos de publicidad y relaciones públicas proceden de Central-Resto Códigos e ITV, registrándose 3.052,20 euros (31.837,46 euros en 2018) y 15.771,90 euros (41.728,90 euros en 2018), respectivamente. En el caso de los gastos de servicios de E.T.T., tienen su origen principalmente en ITV, en el que se ha producido una disminución del 96% respecto al ejercicio anterior. En 2019 los servicios de E.T.T. en ITV alcanzan un importe de 127.975,93 euros (3.164.127,35 euros en 2018).

3. La Entidad no tiene un sistema separado de contabilidad analítica por cada una de las actividades o líneas de actuación que pueda evidenciar los costes de las actividades. De manera adicional, se ha realizado un análisis de aquellas magnitudes más importantes de la entidad para los ejercicios 2018 y 2019 (anexo V):



En base a lo mostrado en la gráfica anterior, se observa una ligera disminución de los ingresos por ITV, un aumento del coste por trabajador en 2019 respecto a 2018, debido al aumento de los gastos de personal, manteniendo un n.º similar de trabajadores y una disminución de los gastos de explotación, que tiene su origen en el incremento de los gastos de personal debido a la disminución del servicio de E.T.T para la contratación de personal.

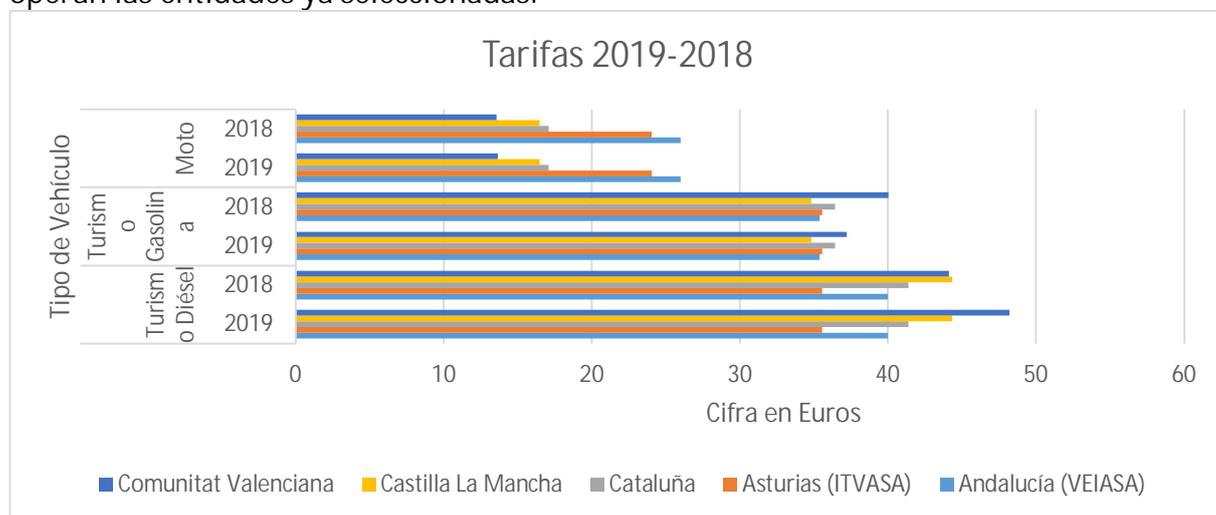
4. Los únicos datos obtenidos del análisis comparativo de aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de aquellas entidades ya seleccionadas solo se encuentran disponibles del ejercicio 2018 (Anexo V):



En base a los datos mostrados en la gráfica anterior, se observa que en relación con la cifra de negocios del ejercicio 2018, cabe indicar a efectos comparativos que, en VEIASA dichos ingresos son superiores a los del resto de entidades. Cabe destacar que, tanto en VEIASA como en ITEVELESA la cifra de negocios la componen principalmente ingresos por la inspección técnica de vehículos, con 116.057,62 miles de euros y 71.683,00 miles de euros respectivamente.

Sobre Otros ingresos de explotación del ejercicio 2018, cabe indicar a efectos comparativos, que en VEIASA son superiores a los obtenidos en ITVASA e inferiores a los de ITEVELSA. En este sentido, tanto en VEIASA como en ITEVELESA lo componen ingresos accesorios y subvenciones de explotación procedentes de otras entidades. En dichas sociedades, dicha partida de la cuenta de resultados tiene una escasa importancia en relación a los ingresos. (Anexo V)

A efectos comparativos, se ha llevado a cabo un análisis de las tarifas aproximadas por la prestación de servicios de ITV por cada Comunidad Autónoma en las que operan las entidades ya seleccionadas:



Como se observa en el gráfico anterior, la Comunidad que presenta la tarifa más elevada en la prestación de servicio por ITV de turismos es la Valenciana, seguida de Castilla-La Mancha. En relación con VEIASA hay que indicar que, en el caso de las inspecciones periódicas de los vehículos hasta fecha 19 de mayo de 2018, cuando la inspección o la reserva de cita se realice dentro del plazo para pasar la inspección conforme al artículo 6 del Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos, se aplicará una reducción del 10% a las tarifas establecidas en la Orden de 10 de julio de 2014 por la que se establecen las tarifas del servicio de inspección técnica de Vehículos en Andalucía. Con fecha 20 de mayo de 2018 entra en vigor el Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre quedando derogados el Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos; y el Real Decreto 224/2008, de 15 de febrero, sobre normas generales de instalación y funcionamiento de las estaciones de inspección técnica de vehículos, así como aquellas de igual o menor rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este Real decreto.

5. En el análisis de la documentación disponible relativa al proceso de planificación de recursos externos y contratación (de bienes, servicios y de personal), se pone de manifiesto que:
- ▶ En relación con la contratación de bienes y servicios la Entidad en los ejercicios 2018 y 2019 ha formalizado contratos de obras para la construcción y mejora de estaciones, contratos de servicios relacionados con consultoría y asistencia técnica y contratos de suministros. A continuación se detallan los recursos económicos necesarios para hacer frente a las demandas recibidas de la ejecución de los servicios contratados para los ejercicios 2018 y 2019: (Apartado V.3.2.1)
 - Conservación, asfalto y construcción S.A. (en adelante CONACON) presentó una demanda de reclamación de cantidad frente a VEIASA por importe de 1.999.982,47 euros, VEIASA por su parte, junto con su contestación a la demanda, escrito de demanda reconvencional por la que solicita que se declare incumplimiento del contrato por parte de CONACON por incumplir los plazos para la finalización de las obras, solicitando una condena a dicha entidad por importe de 55.628,61 euros. No obstante en la actualidad, la entidad está negociando con la demandante para intentar llegar a un acuerdo.
 - UCOP Construcciones, S.A.U. (en adelante UCOP) presentó una demanda de reclamación de cantidad frente a VEIASA por importe de 943.139,24 euros, VEIASA por su parte, junto con su contestación a la demanda, escrito de demanda reconvencional por la que solicita que se declare incumplimiento del contrato por parte de UCOP por incumplir los plazos para la finalización de las obras, solicitando una condena a dicha entidad por importe de 210.490,23 euros. Desde el área de infraestructura se está elaborando un informe técnico, donde se analiza la situación con la contrata y una valoración técnica de lo actuado.
 - ▶ En relación con la contratación de personal, hay que indicar que la entidad cuenta con un elevado número de trabajadores eventuales. Para la contratación del personal eventual la entidad durante el ejercicio 2018 ha imputado un gasto de 3.233.211,23 euros para la contratación por E.T.T y un gasto de personal contratado directamente por la entidad de 71.651.799,87 euros. En el ejercicio 2019 la entidad ha disminuido considerablemente el gasto por servicios por E.T.T alcanzando un importe de 159.901,07 euros y un gasto de 75.661.844,28 euros por personal directamente contratado por VEIASA. La entidad ha manifestado que durante los ejercicios 2018 y 2019 ha tenido falta de personal en los centros de ITV, motivo por el cual se han visto incrementado los tiempos de espera en las citas de los usuarios.

VI. Análisis alegaciones

A continuación se valoran las alegaciones presentadas por la Entidad al informe provisional (Anexo VI).

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN N°1 (página 2 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. Punto 4 "4. El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía..."</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: ver respuesta incluida en el número 10 del apartado Recomendaciones y/o propuestas de mejora. Este punto de las alegaciones indica lo siguiente:</p> <p>Hay que decir que según las normas de auditoría del sector público, las conclusiones y recomendaciones tendrán que guardar una relación lógica con los hechos presentados en este Informe. Las conclusiones trascendentales tienen que estar debidamente fundamentadas en evidencia suficiente, pertinente y válida y dicha argumentación tiene que ser incluida en el Informe. Tales afirmaciones exigen una argumentación, justificación, exposición de datos y del trabajo de análisis ejecutado.</p> <p>Las demás conclusiones y/o recomendaciones tienen un trabajo de campo previo, la número 10 es un puro juicio de valor.</p> <p>Su priorización no viene argumentada con respecto a las demás recomendaciones. Priorizarla como primera es incoherente con las otras recomendaciones, porque las mismas se basan en la actual configuración jurídica. Si se opta por cambiar en primer</p>	<p>Consideramos que la conclusión esta soportada en las evidencias obtenidas: en primer lugar, en la comparación con otras comunidades autónomas, en la mayoría de las cuales el servicio de Inspección Técnica de Vehículos se presta a través de empresas privadas; en segundo lugar en que la actividad se financia en mercado, no siendo, por tanto, necesario que se realice por el sector público; y solo en último lugar, se argumenta la mayor flexibilidad del sector privado. Muestra de ello y tal y como se ha puesto de manifiesto a lo largo del presente Informe, el hecho de que la entidad se regule por la normativa del Sector Público ha puesto de manifiesto una serie de incumplimientos en materia de contratación según lo estipulado en la Ley de Contratos del Sector Público y de irregularidades en materia de personal, respecto a las limitaciones que según la propia entidad imponen las sucesivas leyes de presupuestos en contratación de personal y que se han incumplido.</p> <p>Por ello la recomendación es analizar esta posibilidad, que nos parece apropiada, lo que no implica descartar necesariamente otras alternativas como las mencionadas en la alegación (concesión o autorizaciones, que deberían justificarse, en su caso). Consideramos, además, que no se trataría de un monopolio, sino de un contrato (posiblemente de concesión de servicios, o de servicios que conllevan prestaciones directas a favor de la ciudadanía) que deberá licitarse de acuerdo con la Ley de Contratos del Sector Público, y con una duración determinada, cabiendo también la posibilidad de que sean varios contratos (por ej. por zonas).</p> <p>Conclusión: se acepta parcialmente la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>lugar la naturaleza jurídica de pública a privada, deberían ser los futuros propietarios de la mayoría los responsables de elaborar las recomendaciones, como el Plan Estratégico y sus acciones, así como las demás recomendaciones, pero con sus criterios, plasmando su visión, misión y objetivos. El único argumento que aporta para recomendar como prioridad número 1 la transformación de VEIASA empresa pública 100% a empresa mixta con participación minoritaria de la Junta de Andalucía, son las dificultades de gestión de entidad mercantil en el ámbito de las entidades instrumentales de la Administración autonómica, porque como reconoce el autor del Informe los servicios se prestan en igualdad de condiciones (diríamos más, con menores tarifas y mayor rigurosidad en el caso de VEIASA, como certifica la CNMC en su informe sobre las ITV). Pero hay otras alternativas para acotar o ajustar la gestión de una empresa pública mercantil tan singular en sus actividades, servicios, financiación y objetivos como VEIASA, como sería una norma específica que le doten de la agilidad necesaria, sin perder la Administración de la Junta el control de la misma. En el Estado existen ejemplos de esta situación en TRAGSA, y otras entidades. Es incoherente con el objetivo político de este Gobierno de liberalizar la economía, sustituir un solo gestor público para toda la Comunidad Autónoma por una empresa privada que actuaría en régimen de monopolio, sin posibilidad de intervención de otros operadores. Lo coherente sería aplicar las 9 recomendaciones que están perfectamente documentadas y argumentadas y corresponden a los contenidos propios de una Auditoría Operativa, y una vez aplicadas y conseguidas las mejoras de la eficiencia, la eficacia y la economía de VEIASA (2 ó 3 años), analizar cuál de los 4 sistemas de gestión del servicio de ITV que prevé la legislación española es el más acorde con las políticas económicas e industriales de la Junta de Andalucía. A saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión directa por la Administración por empresa 100% pública. 2. Gestión directa a través de empresa de economía mixta. 3. Concesiones administrativas. 4. Autorizaciones administrativas. 	

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN N° 2 (página 2 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.1 Breve descripción de la Entidad</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Con fecha 5 de febrero de 2021 ha sido publicado en el BOJA el Decreto del presidente 5/2021, de 1 de febrero, por el que se adscribe a la Consejería de Hacienda y Financiación Europea la entidad Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.</p> <p>La plantilla media al cierre del ejercicio 2019, según se recoge en las Cuentas Anuales de la entidad, es de 1.687,70.</p>	<p>Posteriormente a la fecha de emisión del Informe Provisional de la Entidad su Consejería de adscripción ha cambiado. Se modifica el Informe para introducir la nueva adscripción.</p> <p>Conclusión: se acepta la alegación.</p> <p>Se ha modificado el informe indicando la plantilla media a cierre del ejercicio 2019.</p> <p>Conclusión: se acepta la alegación.</p>
<p>ALEGACIÓN N° 3 (página 3 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones sistemas y/procedimientos. <i>"Este alto nivel procedimental es consecuencia de la implantación de un Sistema de Información integrado que contempla: Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (certificado con ISO 45001:2018), Sistema de Gestión Ambiental (certificado con ISO 14001:2015) ..."</i></p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: El Sistema de Gestión Integrado no solo contempla las normas en las que estamos certificados por AENOR, en las que falta por incluir la certificación en la norma ISO 9001 en Atención al cliente, sino también y especialmente, las normas en las que estamos acreditados por ENAC, tanto en el área de ITV como de Metrología:</p> <p>- Acreditación en ITV por UNE-EN-ISO 17020, 17025</p> <p>- Acreditación en Metrología por UNE-EN-ISO 17020, 17025 y 17065.</p>	<p>Las certificaciones a las que hace referencia la entidad son efectivamente correctas y se identificaron durante la auditoría. No se incluyeron en el informe por considerar que son normativas muy específicas y dado el alcance de la auditoría no era necesario hacer referencia a las mismas. No obstante se acepta su inclusión y se modifica el informe.</p> <p>Conclusión: se acepta la alegación.</p>
<p>ALEGACIÓN N°4 (página 3 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficacia.4 <i>"4. La Entidad no dispone de los datos de ejecución del presupuesto por cada una de las actuaciones, por lo que no se dispone de la información suficiente para poder analizar el grado de cumplimiento por cada una de las mismas (Apartado V.2.2.4)."</i></p>	<p>La entidad manifiesta que internamente lleva el seguimiento de la ejecución de las actuaciones. No obstante, a través de la herramienta PAIF, no se dispone de la ejecución del presupuesto de las actuaciones que permita la medición del cumplimiento. Conclusión: no se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Si bien no existe un documento donde se recojan de manera conjunta los datos del seguimiento del objetivo <i>denominado "construcción o reformas de los centros de itv"</i>, cada gestor lleva un control individualizado de las inversiones en cada actuación de la que es responsable. Respecto al <i>objetivo "gestionar el servicio de metrología, itv y otros"</i>, medido a través del indicador número de inspecciones de primera, se realiza un seguimiento mensual de su grado de consecución. Así mismo, se hace un seguimiento de las principales magnitudes recogidas en el presupuesto de explotación del PAIF: Importe neto de la cifra de negocios, gastos de personal y servicios exteriores, resultado de explotación y resultado del ejercicio después de impuestos, entre otros.</p>	
<p>ALEGACIÓN N° 5 (páginas 3 y 4 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficacia.5 <i>"5. La Entidad empezó a realizar durante el ejercicio 2018 como parte fundamental de la actualización del mapa de riesgos de Auditoría Interna un cuadro de mando que contiene indicadores y alertas que permitan identificar posibles riesgos, obtenidos de análisis de datos procedentes de todos los ámbitos de VEIASA, relacionando..."</i></p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: El cuadro de mando de la Unidad de Auditoría Interna es utilizado por la Dirección para la medición de objetivos. El mismo ha sido migrado en 2020 a Power BI, permitiendo su automatización y evolución, así como la incorporación de nuevos indicadores. No obstante lo anterior, en el Plan de Sistemas de Veiasa de 2011 se contempla la implementación de una herramienta de Business intelligence para el tratamiento masivo de datos, y gestión de indicadores a nivel general de la empresa. Este proyecto se encuentra actualmente pendiente de inicio.</p>	<p>La dirección mide los objetivos a través del cuadro de mando que se viene desarrollando desde 2018 por parte de la Entidad. Asimismo, la alegación ratifica el informe en relación a la herramienta Bussines InteligenT BI que no está aún implantada. Conclusión: no se acepta la alegación.</p>
<p>ALEGACIÓN N° 6 (páginas 4 y 5 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficiencia. 1 <i>"1. La Entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, ni ha elaborado manuales de procedimientos distintos a los elaborados para el SGI ni de sistemas de calidad y/o</i></p>	<p>Para los procedimientos claves identificados en relación con la tramitación de expedientes de personal y contratación y a la vista de los incumplimientos puestos de manifiestos se mantiene que la entidad no dispone de un mapa de procesos definitivo y que este se encuentra en desarrollo. No obstante, desde mediados de 2019 existen algunos manuales de procedimiento adicionales a los del SGI, disponibles en la intranet. Por otro lado, la entidad en materia de personal reconoce el</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p><i>sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficiencia en las actividades desarrolladas (Apartado V.3.2.1) ..."</i></p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: La Entidad si dispone de manuales de procedimientos adicionales a los elaborados para el SGI en relación con las actividades que se encuentran certificadas. Desde mediados de 2019 se está trabajando en la elaboración de procedimientos adicionales a los exigidos por el SGI por parte de todas las Unidades, de forma que algunos de ellos ya se han finalizado, encontrándose disponibles en la intranet corporativa, y otros están en curso o en fases previas a su redacción.</p> <p>Por otra parte, desde la Dirección de Recursos Humanos se está trabajando en la elaboración de un mapa de procesos de las diferentes unidades que se encuadran bajo su competencia.</p> <p>El mal uso de las contrataciones temporales se encuentra relacionado, en su mayor parte, con las limitaciones a la contratación indefinida recogidas en las correspondientes leyes de presupuestos de la Junta de Andalucía, y a las necesidades de personal derivadas del Plan de Expansión llevado a cabo por la Entidad, que desde el año 2009 ha supuesto la apertura de 18 nuevas estaciones de itv, sin que hayan sido solicitados ni dotados los puestos indefinidos necesarios para su funcionamiento.</p> <p>Desde la Dirección de RRHH de la entidad, están siendo analizadas otras formas de contratación, así como la creación de una nueva bolsa de trabajadores eventuales, para evitar que esta situación vuelva a producirse en el futuro.</p>	<p>incumplimiento de las sucesivas leyes de presupuesto de la Junta de Andalucía y la ampliación de instalaciones sin solicitar ni dotar el personal necesario. Conclusión: se acepta parcialmente la alegación.</p>
<p>ALEGACIÓN N° 7 (página 5 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficiencia. 3 "3. La Entidad no mide la rentabilidad a nivel empresa y a nivel estación. En el Plan de Sistemas de Riesgos ya se indicaba como recomendación realizar el cálculo de la rentabilidad, toma de decisiones..."</p>	<p>Se ha completado la denominación del Sistema de Gestión según indica la entidad. Conclusión: se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Donde dice Plan de Sistema de Riesgos debería decir Recomendaciones del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno.</p>	
<p>ALEGACIÓN Nº 8 (página 5 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficiencia. 5 <i>"5. Existen indicios de ineficiencia en la utilización de recursos humanos para la consecución de la actividad (los recursos utilizados no generan los resultados esperados). En la consecución de algunas de las actividades como, por ejemplo, infraestructura, se observan deficiencias en la ejecución del presupuesto, no ejecutándose la totalidad del presupuesto y consecuentemente produciéndose una desviación entre presupuesto previsto y realizado (Apartados V.3.2.4, V.3.2.5 y V.3.2.6) ..."</i></p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: La Dirección de Infraestructuras y Desarrollo está compuesta por cinco unidades (Mantenimiento y Eficiencia Energética, Innovación, Ingeniería, Proyectos y Obras), de tal forma que las actividades realizadas por las mismas engloban la ejecución del Plan de Inversiones así como otras muchas tareas adicionales al mismo, tal y como se recogen en el Manual de Responsabilidades y Funciones de VEIASA.</p> <p>Por otro lado, el Plan de Inversiones previsto en el PAIF tiene carácter estimativo, estando sujeto su cumplimiento a condicionantes externos ajenos a la entidad.</p>	<p>Tras el análisis realizado del presupuesto asignado a la unidad de infraestructura se ha identificado la falta de ejecución del presupuesto estimado en los ejercicios 2018 y 2019. Asimismo se ha observado que el número de empleados de la unidad no se ha visto alterado en base a la falta de ejecución, implicando así, indicios de ineficiencia en la asignación de recursos. Asimismo, el contenido de la alegación no guarda relación con la materia alegada. Conclusión: no se acepta la alegación.</p>
<p>ALEGACIÓN Nº 9 (página 6 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficiencia. 6 <i>"6. El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía..."</i></p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN Nº1 (página 2 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. Punto 4 <i>"4. El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía..."</i></p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Ver respuesta incluida en el número 10 del apartado Recomendaciones y/o propuestas de mejora.</p>	
<p>ALEGACIÓN Nº 10 (páginas 6 y 7 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones Economía. 4 <i>"4 No se encuentra disponible la información suficiente relativa a los valores de indicadores y de aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de otras entidades para realizar un análisis comparativo referido al ejercicio 2019..." [...]</i></p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Teniendo en cuenta el descuento del 10% para las citas reservadas en plazo, VEIASA tiene la tarifa más baja de España en diversas tipologías de vehículos. Adicionalmente, las inspecciones de orden 2 son gratuitas hasta los 2 meses tras la primera inspección, lo cual no ocurre en toda España. De hecho, las inspecciones de orden 2 que han pasado inspección de orden 1 en otra comunidad son también gratuitas, lo que ha llevado en los últimos años a un crecimiento de estas inspecciones, especialmente en las provincias fronterizas. Estas inspecciones no generan ingresos y restan tiempo de los inspectores para realizar inspecciones de orden 1.</p>	<p>Las tarifas de los tipos de vehículos analizados en el presente informe han sido extraídas de FACUA (IVA incluido, Tasa de Tráfico no incluida). En el gráfico del apartado V.4.2.4 se analizan las conclusiones alcanzadas en la comparativa con otras comunidades autónomas. Como indica la entidad, para diversas tipologías de vehículos y con aplicación del 10% de descuento para las citas reservadas en plazo, la tarifa de VEIASA es la más baja en España. No obstante, no es objeto de análisis las 2ª inspecciones y la atención a vehículos de otras Comunidades Autónomas. Conclusión: no se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN Nº 11 (página 7 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones Economía. 5 "5. <i>La Entidad no tiene definido y diseñado un proceso de planificación de recursos externos y de contratación de bienes, servicios y de personal. Se ha puesto de manifiesto en el Acta del Consejo de Administración de la Entidad de fecha 5 de junio de 2020 una serie de demandas interpuestas por los contratistas de obras por unos importes elevados reclamados...</i>"</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Las demandas a las que se hace referencia se encuentran en sede judicial y, por tanto, pendientes de sentencia, por lo que el resultado de las mismas es incierto actualmente.</p>	<p>La entidad alega que las demandas citadas están pendientes de sentencia y su resultado es incierto. Conclusión: no se acepta la alegación.</p>
<p>ALEGACIÓN Nº 12 (página 7 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Recomendaciones y/o propuestas de mejora: 3 "3 <i>Diseñar y definir unos indicadores adecuados que permitan la medición, seguimiento y evaluación de resultados, y evaluar la eficacia, eficiencia y economía de las actuaciones de la Entidad.</i>"</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Se dispone de diversos indicadores para evaluar la evaluación y actuaciones de la Entidad: seguimiento diario de las inspecciones, productividad y días de cita en estaciones, seguimiento mensual del margen de explotación, de las principales magnitudes del presupuesto, de la evolución de la plantilla, productividad por estaciones y provincias, entre otros. Entendemos que la recomendación hace referencia a la elaboración de indicadores adicionales. Así mismo, VEIASA tiene definidos e implantados en el Sistema de Gestión Integrado, una relación de objetivos de los que se realiza seguimiento mensual, identificando desviaciones y proponiendo medidas correctoras. Con respecto a los citados objetivos se identifican riesgos y oportunidades, las medidas para minimizar los primeros y potenciar los segundos.</p>	<p>Se trata de indicadores complementarios a los ya disponibles para la entidad. Asimismo, en el apartado V.2.2.5 del presente informe, se enumeran los distintos indicadores desarrollados por la entidad. Además, se indica que la Entidad se encuentra en el desarrollo del indicador rentabilidad. Este indicador es clave para la medición, seguimiento y evaluación de resultados a nivel empresa y a nivel estación. Conclusión: no se acepta la alegación.</p>
<p>ALEGACIÓN Nº 13 (página 7 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN Nº 6 (páginas 4 y 5 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>Recomendaciones y/o propuestas de mejora: 5 <i>"5 Diseñar y definir un mapa de procesos, manuales de procedimientos, sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficacia y la eficiencia en las actividades desarrolladas por VEIASA."</i></p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: La Entidad dispone de innumerables procedimientos, incluidos en el ámbito del Sistema Integrado de Gestión y fuera del mismo. Entendemos que se refiere a que se siga avanzando en la elaboración de procedimientos adicionales a los ya existentes. Por otra parte, desde la Dirección de Recursos Humanos se está trabajando en la elaboración de un mapa de procesos de las diferentes unidades que se encuadran bajo su competencia.</p>	<p>apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficiencia. 1 <i>"1. La Entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, ni ha elaborado manuales de procedimientos distintos a los elaborados para el SGI ni de sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficiencia en las actividades desarrolladas (Apartado V.3.2.1) ..."</i></p>
<p>ALEGACIÓN N° 14 (página 8 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Recomendaciones y/o propuestas de mejora: 6 <i>"6 Implantar las medidas (controles y recomendaciones) alcanzadas tras la elaboración del sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos para así mitigar los riesgos identificados."</i></p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: El calendario de implantación de las medidas contempladas en el Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno finalizaba el 31 de diciembre de 2020. A partir de 2021 será objeto de evaluación el grado de implementación de las mismas, en curso desde la fecha de su aprobación en 2019. Entendemos que la recomendación se refiere a continuar y finalizar con la implantación de las medidas.</p>	<p>Se refiere a la completa implantación de las medidas alcanzadas tras la elaboración del sistema de control interno y de gestión de riesgos. Conclusión: no se acepta la alegación.</p>
<p>ALEGACIÓN N° 15 (página 8 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Recomendaciones y/o propuestas de mejora: <i>"9. Elaborar un Catálogo de Puestos de Trabajo con la finalidad de evitar el mal uso de las contrataciones temporales, de los falsos autónomos y generar una plantilla fija y propia para la estructura de VEIASA donde se definan las funciones y puestos de trabajos."</i></p>	<p>La elaboración de un catálogo de puestos de trabajo sería una de las medidas que la entidad debe implantar para evitar el mal uso de las contrataciones temporales y que se ponen de manifiesto. Se ha iniciado un proceso de inventario de puestos de trabajo a instancias de la Secretaría General de Regeneración. Conclusión: no se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN ENTIDAD: El mal uso de las contrataciones temporales se encuentra relacionado con las limitaciones a la contratación indefinida recogidas en las correspondientes leyes de presupuestos de la Junta de Andalucía, y a las necesidades de personal derivadas del Plan de Expansión llevado a cabo por la Entidad, que desde el año 2009 hasta la fecha ha supuesto la apertura de 18 nuevas estaciones de itv, sin que hayan sido solicitados ni dotados los puestos indefinidos necesarios para su funcionamiento.</p> <p>Por otra parte, a petición de la Secretaría General de Regeneración se ha iniciado la elaboración del Inventario de Puestos de Trabajo para la definición las funciones y puestos de trabajo. Del mismo modo, se ha realizado un informe con el análisis de otras formas de contratación adecuadas en VEIASA como podría ser la figura del fijo discontinuo para atender a los picos de producción.</p>	
<p>ALEGACIÓN Nº 16 (páginas 8 y 9 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Recomendaciones y/o propuestas de mejora: 10 <i>"10. Se recomienda analizar la posibilidad de acudir al mercado para la prestación del servicio: una opción sería dar entrada al sector privado en el capital social de la Entidad, sin perjuicio de que la Administración de la Junta de Andalucía pueda mantener una participación minoritaria en el mismo, de forma que pueda formar parte del órgano de gobierno, estableciéndose además los mecanismos de control necesarios para garantizar la calidad del servicio."</i></p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Hay que decir que según las normas de auditoría del sector público, las conclusiones y recomendaciones tendrán que guardar una relación lógica con los hechos presentados en este Informe. Las conclusiones trascendentales tienen que estar debidamente fundamentadas en evidencia suficiente, pertinente y válida y dicha argumentación tiene que ser incluida en el Informe. Tales afirmaciones exigen una argumentación, justificación, exposición de datos y del trabajo de análisis ejecutado. Las demás conclusiones y/o recomendaciones tienen un trabajo de campo previo, la número 10 es un puro juicio de valor.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN Nº1 (página 2 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. Punto 4 <i>"4. El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía..."</i></p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>Su priorización no viene argumentada con respecto a las demás recomendaciones. Priorizarla como primera es incoherente con las otras recomendaciones, porque las mismas se basan en la actual configuración jurídica. Si se opta por cambiar en primer lugar la naturaleza jurídica de pública a privada, deberían ser los futuros propietarios de la mayoría los responsables de elaborar las recomendaciones, como el Plan Estratégico y sus acciones, así como las demás recomendaciones, pero con sus criterios, plasmando su visión, misión y objetivos.</p> <p>El único argumento que aporta para recomendar como prioridad número 1 la transformación de VEIASA empresa pública 100% a empresa mixta con participación minoritaria de la Junta de Andalucía, son las dificultades de gestión de entidad mercantil en el ámbito de las entidades instrumentales de la Administración autonómica, porque como reconoce el autor del Informe los servicios se prestan en igualdad de condiciones (diríamos más, con menores tarifas y mayor rigurosidad en el caso de VEIASA, como certifica la CNMC en su informe sobre las ITV).</p> <p>Pero hay otras alternativas para acotar o ajustar la gestión de una empresa pública mercantil tan singular en sus actividades, servicios, financiación y objetivos como VEIASA, como sería una norma específica que le doten de la agilidad necesaria, sin perder la Administración de la Junta el control de la misma. En el Estado existen ejemplos de esta situación en TRAGSA, y otras entidades.</p> <p>Es incoherente con el objetivo político de este Gobierno de liberalizar la economía, sustituir un solo gestor público para toda la Comunidad Autónoma por una empresa privada que actuaría en régimen de monopolio, sin posibilidad de intervención de otros operadores. Lo coherente sería aplicar las 9 recomendaciones que están perfectamente documentadas y argumentadas y corresponden a los contenidos propios de una Auditoría Operativa, y una vez aplicadas y conseguidas las mejoras de la eficiencia, la eficacia y la economía de VEIASA (2 ó 3 años), analizar cuál de los 4 sistemas de gestión del servicio de ITV que prevé la legislación española es el más acorde con las políticas económicas e industriales de la Junta de Andalucía. A saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión directa por la Administración por empresa 100% pública. 2. Gestión directa a través de empresa de economía mixta. 3. Concesiones administrativas. 4. Autorizaciones administrativas. 	

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN Nº 17 (páginas 9 y 10 de las alegaciones presentadas). Segundo. Alegaciones al contenido del apartado III. Breve descripción de la entidad</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Con fecha 5 de febrero de 2021 ha sido publicado en el BOJA el Decreto del Presidente 5/2021, de 1 de febrero, por el que se adscribe a la Consejería de Hacienda y Financiación Europea la entidad Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.</p> <p>La plantilla media al cierre del ejercicio 2019, según se recoge en las Cuentas Anuales de la entidad, es de 1.687,70.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN Nº 2 (página 2 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.1 Breve descripción de la Entidad</p>
<p>ALEGACIÓN Nº 18 (página 10 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V1. Sistemas y procedimientos. V.1.1. Trabajos realizados (Apartado V.1.2.1- Apartado V.1.2.50) <i>"Se ha analizado la documentación facilitada por la entidad relativa a los sistemas de información: Plan de Sistemas TIC, Organigrama, Cuadro de Mando, Memoria Anual 2019, además del Manual del Sistema de Información Integrado y los procedimientos derivados..."</i></p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: El Sistema de Gestión Integrado no solo contempla las normas en las que estamos certificados por AENOR, en las que falta por incluir la certificación en la norma ISO 9001 en Atención al cliente, sino también y especialmente, las normas en las que estamos acreditados por ENAC, tanto en el área de ITV como de Metrología:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acreditación en ITV por UNE-EN-ISO 17020, 17025 - Acreditación en Metrología por UNE-EN-ISO 17020, 17025 y 17065. 	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN Nº 3 (página 3 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones sistemas y/procedimientos. <i>"Este alto nivel procedimental es consecuencia de la implantación de un Sistema de Información integrado que contempla: Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (certificado con ISO 45001:2018), Sistema de Gestión Ambiental (certificado con ISO 14001:2015) ..."</i></p>
<p>ALEGACIÓN Nº 19 (páginas 10 y 11 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V1. Sistemas y procedimientos. V.1.2. Resultados obtenidos.9 <i>"9. Existen diferentes canales de interacción para la prestación de servicios, si bien actúan de modo independiente..."</i></p>	<p>Los envíos por SMS no se consideran un canal de interacción ya que es unidireccional, no obstante sí que la vía del SMS está identificada y descrita dentro de los epígrafes de trámites y servicios digitales. Conclusión: Alegación que no modifica el Informe.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN ENTIDAD: A los canales indicados hay que añadir el sistema de notificaciones para recoger los datos de los usuarios y poder avisarles de la caducidad, el envío de SMS de aviso de caducidad, la carta de aviso de caducidad a los usuarios con vehículos que se incorporan por primera vez al servicio de ITV, SMS de confirmación de los datos de la cita y SMS de recordatorio de la cita un día antes de la misma.</p>	
<p>ALEGACIÓN Nº 20 (página 11 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V1. Sistemas y procedimientos. V.1.2. Resultados obtenidos.10 "10. La entidad estableció un proceso para la realización de encuestas de satisfacción mediante el envío de un SMS pero, tras la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Protección de Datos..."</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Las encuestas dejaron de realizarse por SMS porque no se contaba con un número suficiente de autorizaciones expresas de los usuarios como para tener una muestra adecuada. En 2019 se realizó encuesta telefónica en el área de Metrología.</p>	<p>Con respecto al primer punto se acepta la alegación al considerarse que la frase incluida originalmente en el informe puede ser un error de interpretación de la información trasladada por la entidad en este punto. Conclusión: se acepta la alegación.</p> <p>Con respecto al segundo punto no se acepta la alegación ya que en los papeles de trabajo no consta la realización de esa encuesta telefónica sobre metrología en 2019. Conclusión: no se acepta la alegación.</p>
<p>ALEGACIÓN Nº 21 (página 11 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V1. Sistemas y procedimientos. V.1.2. Resultados obtenidos.24 "24. La entidad utiliza canales tradicionales para la atención al cliente: Centro de Atención al Usuario (955...)"</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Entre los canales tradicionales utilizados hay que incluir el formulario de contacto.</p>	<p>Se acepta la alegación y se modifica el informe ya que no se incluyó el formulario por errata. Conclusión: se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN Nº 22 (páginas 11 y 12 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V1. Sistemas y procedimientos. V.1.2. Resultados obtenidos.27 "27. Las áreas principales de actividad de la entidad (ITV y Metrología) se encuentran acreditadas bajo un sistema de gestión certificado en gestión ambiental, seguridad y salud..."</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: El Sistema de Gestión Integrado no solo contempla las normas en las que estamos certificados por AENOR, en las que falta por incluir la certificación en la norma ISO 9001 en Atención al cliente, sino también y especialmente, las normas en las que estamos acreditados por ENAC, tanto en el área de ITV como de Metrología: - Acreditación en ITV por UNE-EN-ISO 17020, 17025 - Acreditación en Metrología por UNE-EN-ISO 17020, 17025 y 17065.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN Nº3 (página 3 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones sistemas y/procedimientos. "Este alto nivel procedimental es consecuencia de la implantación de un Sistema de Información Integrado que contempla: Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (certificado con ISO 45001:2018), Sistema de Gestión Ambiental (certificado con ISO 14001:2015) ..."</p>
<p>ALEGACIÓN Nº 23 (página 12 de las alegaciones presentadas) Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V1. Sistemas y procedimientos. V.1.2. Resultados obtenidos.28.29.30. "28. No se dispone de un Catálogo de Procesos formal para la totalidad de las actividades; no obstante, para las actividades incluidas en el Sistema de...29. En relación con el punto anterior no existe un Mapa de Procesos formalizado para todas las actividades,...30.Existen procedimientos e instrucciones para las actividades incluidas en el Sistema de Gestión Integral (que son los procesos clave de negocio..."</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Desde la Dirección de Recursos Humanos se está trabajando en la elaboración de un mapa de procesos de las diferentes unidades que se encuadran bajo su competencia.</p>	<p>No se acepta la alegación ya que es una información complementaria que puede resultar de interés pero no se evidenció durante la auditoría. Conclusión: no se acepta la alegación.</p>
<p>ALEGACIÓN Nº 24 (página 12 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V1. Sistemas y procedimientos. V.1.2. Resultados obtenidos.48 "48. La entidad realiza evaluaciones de capacidad y actitud al personal de nueva incorporación (véase evaluación). Existen</p>	<p>No se acepta la alegación ya que al igual que la anterior es una información complementaria que puede resultar de interés pero no se evidenció durante la auditoría. Conclusión: no se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p><i>registros y supervisiones en SGI (véase documento de revisión del SGI en su apartado 3.8) ..."</i></p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: También se realiza la formación del personal exigida por el RD 920/2017. Asimismo, somos centro de formación autorizado por la Dirección General de Industria, Energía y Minas conforme al RD 920/2017.</p>	
<p>ALEGACIÓN Nº 25 (páginas 12 y 13 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V2. Eficacia. V.2.2. Resultados obtenidos. 3 <i>"3 El programa presupuestario anual de la Entidad (Programa de Actuación, Inversión y Financiación) contiene unos objetivos definidos para el ejercicio, las actividades a realizar para la consecución de los objetivos, y dispone de unos indicadores de ejecución y de procesos asociados a cada uno de los objetivos, que permiten obtener datos sobre el objetivo definido y el presupuesto asignado a cada una de las actividades. (Anexo III) ..."</i></p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Si bien es cierto que no se realiza seguimiento pormenorizado del objetivo denominado <i>"construcción o reformas de los centros de itv"</i>, se viene realizando un seguimiento mensual del grado de consecución de las principales magnitudes recogidas en el presupuesto de explotación del PAIF (Importe neto de la cifra de negocios, gastos de personal y servicios exteriores, resultado de explotación y resultado del ejercicio después de impuestos), así como del objetivo <i>"gestionar el servicio de metrología, itv y otros"</i>, medido a través del indicador número de inspecciones de primera.</p>	<p>A través de la herramienta PAIF, la entidad no lleva a cabo el seguimiento de la ejecución de las actuaciones llevadas a cabo para la consecución de los objetivos operativos. Como alternativa, se ha medido el cumplimiento a nivel objetivos mostrándose una sobre ejecución en el ejercicio 2018 del objetivo gestión de servicios de ITV. Conclusión: no se acepta la alegación.</p>
<p>ALEGACIÓN Nº 26 (página 13 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V2. Eficacia. V.2.2. Resultados obtenidos. 4 <i>"4. La entidad para los ejercicios 2018 y 2019 presenta en el PAIF la ejecución por cada una de las actividades que desarrolla en el ejercicio:"</i></p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Si bien no existe un documento donde se recojan de manera conjunta los datos del seguimiento del objetivo denominado <i>"construcción o reformas</i></p>	<p>La entidad manifiesta que internamente lleva el seguimiento de la ejecución de las actuaciones. No obstante, a través de la herramienta PAIF, no se dispone de la ejecución del presupuesto de las actuaciones y por tanto no permite la medición del cumplimiento. Conclusión: no se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p><i>de los centros de itv</i>, cada gestor lleva un control individualizado de las inversiones en cada actuación de la que es responsable. Respecto al objetivo <i>"gestionar el servicio de metrología, itv y otros"</i>, medido a través del indicador número de inspecciones de primera, se realiza un seguimiento mensual de su grado de consecución. Así mismo, se hace un seguimiento de las principales magnitudes recogidas en el presupuesto de explotación del PAIF: Importe neto de la cifra de negocios, gastos de personal y servicios exteriores, resultado de explotación y resultado del ejercicio después de impuestos, entre otros.</p>	
<p>ALEGACIÓN Nº 27 (páginas 13 -16 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V3. Eficiencia. V.3.2. Resultados obtenidos. 1 "1. La Entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, ni ha elaborado manuales de procedimientos distintos a los elaborados para el SGI ni de sistemas de calidad y/o sistemas de control interno."</p> <p>ALEGACIONES ENTIDAD: La Entidad si dispone de manuales de procedimientos adicionales a los elaborados para el SGI en relación con las actividades que se encuentran certificadas. Desde mediados de 2019 se está trabajando en la elaboración de procedimientos adicionales a los exigidos por el SGI por parte de todas las Unidades, de forma que algunos de ellos ya se han finalizado, encontrándose disponibles en la intranet corporativa, y otros están en curso o en fases previas a su redacción.</p> <p>Por otra parte, desde la Dirección de Recursos Humanos se está trabajando en la elaboración de un mapa de procesos de las diferentes unidades que se encuadran bajo su competencia.</p> <p>Se han determinado como procedimientos clave los propios del ámbito competencial de la entidad, junto con los relacionados con la contratación o celebración de acuerdos con terceros:</p> <p>Los procesos clave del ámbito operativo: gestión de servicios ITV, metrología y otros de explotación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratación [...] - Jurídico [...] 	<p>Para los procedimientos claves identificados en relación con la tramitación de expedientes de personal y contratación y a la vista de los incumplimientos puestos de manifiesto se mantiene que la entidad no dispone de un mapa de procesos definitivo y que este se encuentra en desarrollo.</p> <p>Conclusión: no se acepta la alegación.</p> <p>Se ha modificado el informe indicando la plantilla media a cierre del ejercicio 2019. Conclusión: se acepta la alegación.</p> <p>En base a la elaboración de un catálogo de puestos de trabajo sería una de las medidas que la entidad debe implantar para evitar el mal uso de las contrataciones temporales y que se ponen de manifiesto.</p> <p>Conclusión: no se acepta la alegación.</p> <p>En relación con el Convenio Colectivo de la entidad y tras la alegación aportada se encontraría actualmente denunciado.</p> <p>Conclusión: no se acepta la alegación.</p> <p>Por último, se ha desconvocado la huelga en fecha posterior a la emisión del Informe Provisional. Conclusión: se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>- Personal [...]</p> <p>ALEGACIONES ENTIDAD: La plantilla media al cierre del ejercicio 2019, según se recoge en las Cuentas Anuales de la entidad, es de 1.687,70, tratándose en su mayoría de inspectores con titulación FP de automoción, y administrativos.</p> <p>- La mayor parte de los contratos laborales se encuentran en fraude de Ley. Esta situación tiene su origen en las contrataciones que se vienen realizando en los últimos años y en la concatenación de contratos.</p> <p>- Necesidad por parte de la entidad de crear un Catálogo de Puestos de Trabajo, con la finalidad de evitar el mal uso de las contrataciones temporales, de los falsos autónomos y generar una plantilla fija y propia.</p> <p>ALEGACIONES ENTIDAD: El mal uso de las contrataciones temporales se encuentra relacionado, en su mayor parte, con las limitaciones a la contratación indefinida recogidas en las correspondientes leyes de presupuestos de la Junta de Andalucía, y a las necesidades de personal derivadas del Plan de Expansión llevado a cabo por la Entidad, que desde el año 2009 ha supuesto la apertura de 18 nuevas estaciones de itv, sin que hayan sido solicitados ni dotados los puestos indefinidos necesarios para su funcionamiento. Desde la Dirección de RRHH de la entidad, están siendo analizadas otras formas de contratación, así como la creación de una nueva bolsa de trabajadores eventuales, para evitar que esta situación vuelva a producirse en el futuro.</p> <p>Adicionalmente, según nos expone la entidad, la situación es la siguiente en materia de relaciones laborales y sindical: Actualmente el III Convenio Colectivo de VEIASA se encuentra denunciado, siendo el último trámite notificado un requerimiento por parte de la Dirección General de Presupuestos que fue contestado por la empresa atendiendo al mismo para su respuesta, encontrándose en fase de análisis por parte de la Dirección General de Presupuestos.</p> <p>ALEGACIONES ENTIDAD: Con fecha 18 de enero de 2021 ha sido emitido informe</p>	

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>por parte de la Secretaría General de Regeneración, Racionalización y Transparencia.</p> <p>Por otra parte, de un Informe elaborado para la revisión del crédito horario sindical, se han detectado numerosas incidencias, no habiéndose aplicado en ningún aspecto lo establecido en el Real Decreto-ley 20/2012, [...]. Por parte del Sindicato UGT (único que secunda la huelga), se ha convocado huelga indefinida todos los miércoles [...]</p> <p>ALEGACIONES ENTIDAD: La citada huelga ha quedado desconvocada en base al acuerdo alcanzado entre las partes en el mes de enero.</p>	
<p>ALEGACIÓN N° 28 (páginas 16 -17 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V3. Eficiencia. V.3.2. Resultados obtenidos. 5 "5. <i>En cuanto a la proporcionalidad de los recursos asignados con el volumen y complejidad de las actividades y las actuaciones llevadas a cabo en los ejercicios 2018 y 2019 [...]</i>"</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: La Dirección de Infraestructuras y Desarrollo está compuesta por cinco unidades (Mantenimiento y Eficiencia Energética, Innovación, Ingeniería, Proyectos y Obras), de tal forma que las actividades realizadas por las mismas engloban la ejecución del Plan de Inversiones así como otras muchas tareas adicionales al mismo, tal y como se recogen en el Manual de Responsabilidades y Funciones de VEIASA. Por otro lado, el Plan de Inversiones previsto en el PAIF tiene carácter estimativo, estando sujeto su cumplimiento a condicionantes externos ajenos a la entidad.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN N°8 (página 5 de las alegaciones presentadas)). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficiencia. 5 "5. <i>Existen indicios de ineficiencia en la utilización de recursos humanos para la consecución de la actividad (los recursos utilizados no generan los resultados esperados). En la consecución de algunas de las actividades como, por ejemplo, infraestructura, se observan deficiencias en la ejecución del presupuesto, no ejecutándose la totalidad del presupuesto y consecuentemente produciéndose una desviación entre presupuesto previsto y realizado (Apartados V.3.2.4, V.3.2.5 y V.3.2.6) ..."</i></p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN Nº 29 (página 17 de las alegaciones presentadas).. Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V3. Eficiencia. V.3.2. Resultados obtenidos. 6 "6. <i>El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía...</i>"</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Ver respuesta incluida en el número 10 del apartado Recomendaciones y/o propuestas de mejora.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN Nº1 (página 2 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. Punto 4 "4. <i>El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía...</i>"</p>
<p>ALEGACIÓN Nº 30 (páginas 17 y 18 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V4. economía. V.4.2. Resultados obtenidos. "A efectos comparativos, se ha llevado a cabo un análisis de las tarifas aproximadas por la prestación de servicios de ITV por cada Comunidad Autónoma en las que operan las entidades ya seleccionadas:"[...]</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Teniendo en cuenta el descuento del 10% para las citas reservadas en plazo, VEIASA tiene la tarifa más baja de España en diversas tipologías de vehículos. Adicionalmente, las inspecciones de orden 2 son gratuitas hasta los 2 meses tras la primera inspección, lo cual no ocurre en toda España. De hecho, las inspecciones de orden 2 que han pasado inspección de orden 1 en otra comunidad son también gratuitas, lo que ha llevado en los últimos años a un crecimiento de estas inspecciones, especialmente en las provincias fronterizas. Estas inspecciones no generan ingresos y restan tiempo de los inspectores para realizar inspecciones de orden 1.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN Nº10 (páginas 6 y 7 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones Economía. 4 "4 <i>No se encuentra disponible la información suficiente relativa a los valores de indicadores y de aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de otras entidades para realizar un análisis comparativo referido al ejercicio 2019...</i>"</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN N° 31 (páginas 18 y 19 de las alegaciones presentadas). Cuarto. Alegaciones al contenido del apartado VI Conclusiones y recomendaciones. VI.2 Conclusiones eficacia. 3 "3. La Entidad no dispone de los recursos económicos, materiales y personales a disposición de los responsables de la ejecución del Programa de Actuaciones, Inversión y Financiación ni de un sistema de seguimiento de objetivos a través de indicadores, adaptado a las necesidades propias de la gestión de los programas presupuestarios y orientado..." [...]</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Si bien no existe un documento donde se recojan de manera conjunta los datos del seguimiento del objetivo denominado "construcción o reformas de los centros de itv", cada gestor lleva un control individualizado de las inversiones en cada actuación de la que es responsable. Respecto al objetivo "gestionar el servicio de metrología, itv y otros", medido a través del indicador número de inspecciones de primera, se realiza un seguimiento mensual de su grado de consecución. Así mismo, se hace un seguimiento de las principales magnitudes recogidas en el presupuesto de explotación del PAIF: Importe neto de la cifra de negocios, gastos de personal y servicios exteriores, resultado de explotación y resultado del ejercicio después de impuestos, entre otros.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN N°25 (páginas 12 y 13 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V2. Eficacia. V.2.2. Resultados obtenidos. 3 "3 El programa presupuestario anual de la Entidad (Programa de Actuación, Inversión y Financiación) contiene unos objetivos definidos para el ejercicio, las actividades a realizar para la consecución de los objetivos, y dispone de unos indicadores de ejecución y de procesos asociados a cada uno de los objetivos, que permiten obtener datos sobre el objetivo definido y el presupuesto asignado a cada una de las actividades. (Anexo III) ..."</p>
<p>ALEGACIÓN N° 32 (página 19 de las alegaciones presentadas). Cuarto. Alegaciones al contenido del apartado VI Conclusiones y recomendaciones. VI.2 Conclusiones eficacia. 4 "4. La Entidad no dispone de los datos de ejecución del presupuesto por cada una de las actuaciones, por lo que no se dispone de la información suficiente para poder analizar el grado de cumplimiento por cada una de las mismas (Apartado V.2.2.4)."</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Si bien no existe un documento donde se recojan de manera conjunta los datos del seguimiento del objetivo denominado "construcción o reformas de los centros de itv", cada gestor lleva un control individualizado de las inversiones en cada actuación de la que es responsable. Respecto al objetivo "gestionar el</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN N°26 (página 13 de las alegaciones presentadas). Tercero. Alegaciones al contenido del apartado V. Resultado de la auditoría. V2. Eficacia. V.2.2. Resultados obtenidos. 4 "4. La entidad para los ejercicios 2018 y 2019 presenta en el PAIF la ejecución por cada una de las actividades que desarrolla en el ejercicio:"</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>servicio de metrología, itv y otros", medido a través del indicador número de inspecciones de primera, se realiza un seguimiento mensual de su grado de consecución. Así mismo, se hace un seguimiento de las principales magnitudes recogidas en el presupuesto de explotación del PAIF: Importe neto de la cifra de negocios, gastos de personal y servicios exteriores, resultado de explotación y resultado del ejercicio después de impuestos, entre otros.</p>	
<p>ALEGACIÓN N° 33 (páginas 19 y 20 de las alegaciones presentadas). Cuarto. Alegaciones al contenido del apartado VI Conclusiones y recomendaciones. VI.3 Conclusiones eficiencia. 1 "1. <i>La Entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, ni ha elaborado manuales de procedimientos distintos a los elaborados para el SGI ni de sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficiencia en las actividades desarrolladas (Apartado V.3.2.1).</i>" [...]</p> <p>ALEGACIONES ENTIDAD: La Entidad si dispone de manuales de procedimientos adicionales a los elaborados para el SGI en relación con las actividades que se encuentran certificadas. Desde mediados de 2019 se está trabajando en la elaboración de procedimientos por parte de todas las Unidades, de forma que algunos de ellos ya se han finalizado, encontrándose disponibles en la intranet corporativa, y otros están en curso o en fases previas a su redacción. El mal uso de las contrataciones temporales se encuentra relacionado, en su mayor parte, con las limitaciones a la contratación indefinida recogidas en las correspondientes leyes de presupuestos de la Junta de Andalucía, y a las necesidades de personal derivadas del Plan de Expansión llevado a cabo por la Entidad, que desde el año 2009 ha supuesto la apertura de 18 nuevas estaciones de itv, sin que hayan sido solicitados ni dotados los puestos indefinidos necesarios para su funcionamiento. Desde la Dirección de RRHH de la entidad, están siendo analizadas otras formas de contratación, así como la creación de una nueva bolsa de trabajadores eventuales, para evitar que esta situación vuelva a producirse en el futuro.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN N°6 (páginas 4 y 5 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficiencia. 1 "1. <i>La Entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, ni ha elaborado manuales de procedimientos distintos a los elaborados para el SGI ni de sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficiencia en las actividades desarrolladas (Apartado V.3.2.1) ...</i>"</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN Nº 34 (páginas 20 y 21 de las alegaciones presentadas). Cuarto. Alegaciones al contenido del apartado VI Conclusiones y recomendaciones. VI.3 Conclusiones eficiencia. 5 "5. <i>Existen indicios de ineficiencia en la utilización de recursos humanos para la consecución de la actividad (los recursos utilizados no generan los resultados esperados) [...]</i>"</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: La Dirección de Infraestructuras y Desarrollo está compuesta por cinco unidades (Mantenimiento y Eficiencia Energética, Innovación, Ingeniería, Proyectos y Obras), de tal forma que las actividades realizadas por las mismas engloban la ejecución del Plan de Inversiones así como otras muchas tareas adicionales al mismo, tal y como se recogen en el Manual de Responsabilidades y Funciones de VEIASA. Por otro lado, el Plan de Inversiones previsto en el PAIF tiene carácter estimativo, estando sujeto su cumplimiento a condicionantes externos ajenos a la entidad.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN Nº8 (página 5 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficiencia. 5 "5. <i>Existen indicios de ineficiencia en la utilización de recursos humanos para la consecución de la actividad (los recursos utilizados no generan los resultados esperados). En la consecución de algunas de las actividades como, por ejemplo, infraestructura, se observan deficiencias en la ejecución del presupuesto, no ejecutándose la totalidad del presupuesto y consecuentemente produciéndose una desviación entre presupuesto previsto y realizado (Apartados V.3.2.4, V.3.2.5 y V.3.2.6) ...</i>"</p>
<p>ALEGACIÓN Nº 35 (página 21 de las alegaciones presentadas). Cuarto. Alegaciones al contenido del apartado VI Conclusiones y recomendaciones. VI.3 Conclusiones eficiencia. 6 "6. <i>El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas; y la comparación con dichas empresas no refleja que la prestación del servicio por empresas privadas implique un menoscabo en la eficacia o la eficiencia. Además, la actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía...</i>"</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Ver respuesta incluida en el número 10 del apartado Recomendaciones y/o propuestas de mejora.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN Nº1 (página 2 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. Punto 4 "4. <i>El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía...</i>"</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN N° 36 (páginas 21 y 22 de las alegaciones presentadas) Cuarto. Alegaciones al contenido del apartado VI Conclusiones y recomendaciones. VI.4 Conclusiones economía. 4 "4. <i>No se encuentra disponible la información suficiente relativa a los valores de indicadores y de aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de otras entidades para realizar un análisis comparativo referido al ejercicio 2019...</i>"</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Teniendo en cuenta el descuento del 10% para las citas reservadas en plazo, VEIASA tiene la tarifa más baja de España en diversas tipologías de vehículos. Adicionalmente, las inspecciones de orden 2 son gratuitas hasta los 2 meses tras la primera inspección, lo cual no ocurre en toda España. De hecho, las inspecciones de orden 2 que han pasado inspección de orden 1 en otra comunidad son también gratuitas, lo que ha llevado en los últimos años a un crecimiento de estas inspecciones, especialmente en las provincias fronterizas. Estas inspecciones no generan ingresos y restan tiempo de los inspectores para realizar inspecciones de orden 1.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN N°10 (páginas 6 y 7 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones Economía. 4 "4. <i>No se encuentra disponible la información suficiente relativa a los valores de indicadores y de aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de otras entidades para realizar un análisis comparativo referido al ejercicio 2019...</i>"</p>
<p>ALEGACIÓN N° 37 (página 22 de las alegaciones presentadas). Cuarto. Alegaciones al contenido del apartado VI Conclusiones y recomendaciones. VI.4 Conclusiones economía. 5 "5. <i>La Entidad no tiene definido y diseñado un proceso de planificación de recursos externos y de contratación de bienes, servicios y de personal...</i>"</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Las demandas a las que se hace referencia se encuentran en sede judicial y, por tanto, pendientes de sentencia, por lo que el resultado de las mismas es incierto actualmente.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN N°11 (página 7 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficiencia. 1 "1. <i>La Entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, ni ha elaborado manuales de procedimientos distintos a los elaborados para el SGI ni de sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficiencia en las actividades desarrolladas (Apartado V.3.2.1) ...</i>"</p>
<p>ALEGACIÓN N° 38 (página 22 de las alegaciones presentadas). Cuarto. Alegaciones al contenido del apartado VI Conclusiones y recomendaciones. VI.5 Conclusiones y/o propuestas de mejora. 3 "3. <i>Diseñar y definir unos indicadores adecuados que permitan la medición, seguimiento y evaluación de resultados, y evaluar la eficacia, eficiencia y economía de las actuaciones de la Entidad.</i>"</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN N° 12 (página 7 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Recomendaciones y/o propuestas de mejora: 3 "3. <i>Diseñar y definir unos indicadores adecuados que permitan la medición, seguimiento y evaluación de resultados, y evaluar la eficacia, eficiencia y economía de las actuaciones de la Entidad.</i>"</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Se dispone de diversos indicadores para evaluar la evaluación y actuaciones de la Entidad: seguimiento diario de las inspecciones, productividad y días de cita en estaciones, seguimiento mensual del margen de explotación, de las principales magnitudes del presupuesto, de la evolución de la plantilla, productividad por estaciones y provincias, entre otros. Entendemos que la recomendación hace referencia a la elaboración de indicadores adicionales.</p>	
<p>ALEGACIÓN N.º 39 (páginas 22 y 23 de las alegaciones presentadas). Cuarto. Alegaciones al contenido del apartado VI Conclusiones y recomendaciones. VI.5 Conclusiones y/o propuestas de mejora. 5 "5. <i>Diseñar y definir un mapa de procesos, manuales de procedimientos, sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficacia y la eficiencia en las actividades desarrolladas por VEIASA.</i>"</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: La Entidad dispone de innumerables procedimientos, incluidos en el ámbito del Sistema Integrado de Gestión y fuera del mismo. Entendemos que se refiere a que se siga avanzando en la elaboración de procedimientos adicionales a los ya existentes. Por otra parte, desde la Dirección de Recursos Humanos se está trabajando en la elaboración de un mapa de procesos de las diferentes unidades que se encuadran bajo su competencia.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN N.º 6 (páginas 4 y 5 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficiencia. 1 "1. <i>La Entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, ni ha elaborado manuales de procedimientos distintos a los elaborados para el SGI ni de sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficiencia en las actividades desarrolladas (Apartado V.3.2.1) ...</i>"</p>
<p>ALEGACIÓN N.º 40 (página 23 de las alegaciones presentadas). Cuarto. Alegaciones al contenido del apartado VI Conclusiones y recomendaciones. VI.5 Conclusiones y/o propuestas de mejora. 6 "6. <i>Implantar las medidas (controles y recomendaciones) alcanzadas tras la elaboración del sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos para así mitigar los riesgos identificados.</i>"</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: El calendario de implantación de las medidas contempladas en el Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno finalizaba el 31 de diciembre de 2020. A partir de 2021 será objeto de evaluación el grado de implementación de las mismas, en curso desde la fecha de su aprobación en 2019. Entendemos que la recomendación se refiere a continuar y finalizar con la implantación de las medidas.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN N.º 14 (página 8 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Recomendaciones y/o propuestas de mejora: 6 "6 <i>Implantar las medidas (controles y recomendaciones) alcanzadas tras la elaboración del sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos para así mitigar los riesgos identificados.</i>"</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN Nº 41 (página 23 de las alegaciones presentadas).. Cuarto. Alegaciones al contenido del apartado VI Conclusiones y recomendaciones. VI.5 Conclusiones y/o propuestas de mejora. 9 "9. <i>Elaborar un Catálogo de Puestos de Trabajo con la finalidad de evitar el mal uso de las contrataciones temporales, de los falsos autónomos y generar una plantilla fija y propia para la estructura de VEIASA donde se definan las funciones y puestos de trabajos.</i>"</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: El mal uso de las contrataciones temporales se encuentra relacionado con las limitaciones a la contratación indefinida recogidas en las correspondientes leyes de presupuestos de la Junta de Andalucía, y a las necesidades de personal derivadas del Plan de Expansión llevado a cabo por la Entidad, que desde el año 2009 hasta la fecha ha supuesto la apertura de 18 nuevas estaciones de ITV, sin que hayan sido solicitados ni dotados los puestos indefinidos necesarios para su funcionamiento. Por otra parte, a petición de la Secretaría General de Regeneración se ha iniciado la elaboración del Inventario de Puestos de Trabajo para la definición las funciones y puestos de trabajo. Del mismo modo, se ha realizado un informe con el análisis de otras formas de contratación adecuadas en VEIASA como podría ser la figura del fijo discontinuo para atender a los picos de producción.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN Nº15 (página 8 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. I.2 Conclusiones/recomendaciones. Recomendaciones y/o propuestas de mejora: 9 "9. <i>Elaborar un Catálogo de Puestos de Trabajo con la finalidad de evitar el mal uso de las contrataciones temporales, de los falsos autónomos y generar una plantilla fija y propia para la estructura de VEIASA donde se definan las funciones y puestos de trabajos.</i>"</p>
<p>ALEGACIÓN Nº 42 (páginas 23 y 24 de las alegaciones presentadas).. Cuarto. Alegaciones al contenido del apartado VI Conclusiones y recomendaciones. VI.5 Conclusiones y/o propuestas de mejora. 10 "10. <i>El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía...</i>"</p> <p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Ver respuesta incluida en el número 10 del apartado Recomendaciones y/o propuestas de mejora.</p>	<p>Ver comentario realizado a la ALEGACIÓN Nº1 (página 2 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. Punto 4 "4. <i>El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía...</i>"</p>
<p>ALEGACIÓN Nº 43 (página 24 de las alegaciones presentadas).. Quinto. Alegaciones al contenido de los anexos.</p>	<p>Se comprueba que efectivamente existe una errata en varias de las líneas del anexo. Se ha producido un fallo en la ordenación de dos columnas. Conclusión: se acepta la alegación.</p>

Alegación	Comentarios EY a la alegación
<p>ALEGACIÓN ENTIDAD: Desde la última fila de la Pág. 63 (Ámbito de Gestión: Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades – Modelos: Satisfacción del Cliente) hasta la cuarta fila de la Pág. 65 (Ámbito de Gestión: Sistemas de control de la actividad – Modelos: Grado de automatización), parece que hay discordancia con lo indicado en la columna de Evidencias. Diversos datos incorporados como Anexos al Informe, facilitados en el transcurso de la auditoría, revisten carácter confidencial, requiriendo la publicación de los mismos de autorización previa por parte de VEIASA.</p>	

VII. Conclusiones y recomendaciones

Conforme establece el Apartado 7 del PPT, las conclusiones, que a continuación se presentan, están justificadas en base a la documentación soporte y papeles de trabajo obtenidos como consecuencia de la ejecución material de la auditoría realizada. En particular, dicho soporte documental contiene evidencia suficiente y adecuada, derivada de la aplicación y evaluación de los procedimientos de auditoría debidamente planificados, para la emisión de recomendaciones razonables. Todos estos documentos y resultados de los trabajos realizados han sido puestos a disposición de la Intervención General de la Junta de Andalucía.

Las citadas conclusiones se presentan agrupadas por área de análisis (sistemas y/o procedimientos, eficacia, eficiencia y economía) y debidamente referenciadas a los distintos apartados del presente Informe.

VII.1 Conclusiones sistemas y/procedimientos:

Como conclusiones generales del alcance de sistemas y procedimientos:

1. VEIASA desarrolla sus procesos, y presta sus servicios de un modo adecuado en base a los objetivos para la que fue creada y que están recogidos en sus Estatutos, siendo sus actividades principales y más destacadas:
 - a. La realización de las actuaciones de inspección y control reglamentarios derivadas de la aplicación de las distintas reglamentaciones agrícolas, industriales, mineras y energéticas que le sean asignadas por la Junta de Andalucía. Asimismo, tendrá como objeto social la realización de todo tipo de trabajos, obras, estudios, informes, proyectos, dirección de obras, consultorías, asistencias técnicas y servicios públicos en estas materias, que le puedan ser atribuidos por la Administración competente, dentro o fuera del territorio nacional, con sujeción a la normativa vigente y particularmente a la relativa a la normativa referente a la defensa de la competencia.
 - b. Especialmente será cometido de la Sociedad la gestión del Servicio Público de Inspección Técnica de Vehículos (ITV), control metrológico e Inspección Técnica de Equipos de Aplicación de Productos Fitosanitarios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
 - c. La realización de los trabajos que, como medio instrumental propio y servicio técnico de la Administración, le encomiende la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía, los organismos públicos dependientes de ella, así como las corporaciones locales en el ámbito de esta Comunidad que suscriban a tal fin un convenio de colaboración con la Junta de Andalucía, en las materias que sean su objeto social y especialmente aquellas que sean urgentes o que se ordenen como consecuencia de las situaciones de emergencia que se declaren.
2. El desarrollo de los activos TIC de la Entidad, recogidos en su Plan de Sistemas, favorecen en general el cumplimiento de los objetivos de la entidad, si bien es cierto que:
 - a. Hay una serie de riesgos operativos derivados de la arquitectura de aplicaciones para los que es necesario abordar un plan de mitigación.
 - b. No se está haciendo uso de tecnologías emergentes para mejorar la capacidad para prestar servicios (Inteligencia Artificial, Big Data, Robotización, etc.).

3. En relación a un uso eficiente de los recursos, la entidad tiene varios proyectos en marcha para la mejora en cuanto al tipo de tecnologías utilizadas. Dado que la entidad dispone de un departamento propio de desarrollo software se identifica como mejora la implantación de alguna herramienta que permita llevar un control de costes de desarrollo por proyecto.

En relación con el nivel organizativo y procedimental se indican las siguientes conclusiones:

1. La entidad tiene unos sistemas de gestión adecuados, como se describe en los Apartados V.1.2.27 – V.1.2.50, que determinan el grado de cobertura de los siguientes aspectos esenciales de organización, gestión y desarrollo de actividades:
 - a. Se dispone de sistemas de gestión basados en procesos auditados y certificados.
 - b. Desde una perspectiva operativa, la entidad dispone de un Cuadro de Mando, y de indicadores de gestión y rendimiento para sus líneas estratégicas y actividades clave que permite conocer el cumplimiento de objetivos.
 - c. Se dispone de un organigrama donde la entidad define su estructura organizativa, funciones y competencias para cada área.
 - d. La entidad dispone de un Mapa de Riesgos, donde se identifican los principales riesgos asociados a sus actividades/procesos, y también de una metodología para su evaluación. Además se han identificado acciones de prevención, mitigación de riesgos, o acciones de mejora para la subsanación de riesgos materializados.
 - e. Se dispone de un Plan de Sistemas TIC, donde se recogen los principales bloques funcionales que componen los sistemas de información de la Entidad si bien es cierto que está relativamente obsoleto y es necesaria su actualización.
2. La Entidad dispone de un Sistema de Gestión Integral y procedimientos asociados para los procesos clave. Durante la auditoría se ha comprobado el elevado nivel de cumplimiento de estos procedimientos.
3. La revisión de los procesos claves se ha llevado a cabo mediante entrevistas con el personal responsable, y no se ha detectado ninguna desviación relevante. Han sido identificadas las siguientes áreas de mejora:
 - a. Al tratarse de una Entidad con una alta procedimentación y adecuación de los procesos, se propone el comienzo en la utilización de tecnologías emergentes basadas en Inteligencia Artificial y uso de herramientas de Big Data que permitan automatizar determinadas acciones.
 - b. Como se ha citado anteriormente todos los procesos clave de la entidad están incluidos dentro del alcance del SGI, si bien es cierto que hay una serie de procesos internos que, aunque no son críticos a nivel operativo, sí sería necesario procedimentar y valorar la incorporación a futuro en el sistema.
 - c. Pese a que ya se dispone de un modelo de gestión que asegura un buen nivel de control del dato, se considera oportuno trabajar para evolucionar hacia un modelo de gobierno del dato más avanzado.

- ✓ En el contexto tecnológico actual la generación de datos crece de manera exponencial y paralelamente el contexto socioeconómico y el marco jurídico generan igualmente mayores exigencias en cuanto al uso de esos datos (control, calidad, acceso, disponibilidad, explotación etc.). Es por tanto imprescindible para la Administración pública dotarse de las herramientas tecnológicas y organizativas que permitan dar respuesta no solo a la gestión del dato actual sino anticiparse a estas nuevas necesidades.
 - ✓ En la actualidad las grandes compañías ya consideran el dato como un activo crítico, y caminan hacia una nueva cultura de gestión basada en datos donde éstos sean la base para la toma de decisiones, la Administración pública debe compartir este objetivo enfrentándose además a un reto adicional, mejorar la interoperabilidad de información entre los distintos niveles de la Administración.
 - ✓ Para generación de un modelo de gobierno del dato es imprescindible la creación de una estructura de órganos de gobierno del Dato, que tendrá como objetivo el desarrollo y ejecución de un modelo común de gobernanza del dato en la entidad, así como la coordinación con otras Administraciones Públicas. En este marco es muy relevante el papel de la Oficina de Gobierno del Dato (u Oficina del Dato) como una unidad que debe liderar el trabajo de los órganos de gobierno y la designación de un Chief Data Officer (CDO) que ejerza el liderazgo de la Oficina del Dato.
 - ✓ Una vez constituidos los órganos de gobierno, el siguiente paso para la correcta implementación de una iniciativa de Gobierno del Dato, es en lanzamiento de una fase de análisis de la situación actual en materia de datos. Es importante conocer el punto de partida mediante la elaboración de un Análisis de la Situación Actual (AS-IS). Una vez realizado este análisis y siempre desde el liderazgo de los órganos de gobierno del dato se debe abordar una fase de definición de la situación objetivo que se quiere alcanzar (TO-BE), que debe definirse igualmente con un nivel de detalle lo suficientemente profundo para permitir servir como punto de partida del siguiente paso, la elaboración de una Hoja de Ruta, o Plan de Acción, que permita transitar desde la situación actual a la situación objetivo. Este Plan de Acción deberá contener igualmente tanto los procedimientos como las herramientas tecnológicas que asegurarán el cumplimiento de los objetivos.
- d. El desarrollo de Sistemas de Información es independiente del marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía, si bien, a pesar de tener un elevado control sobre los desarrollos e implantaciones realizadas por la Entidad, sería posible aprovechar este marco metodológico para ampliar y reutilizar activos TIC ya disponibles o incluso herramientas de gestión de proyectos.

Por otro lado, se destacan como puntos fuertes:

- a. Los procedimientos definidos para los procesos clave de la entidad se encuentran en un estadio muy maduro y son auditados anualmente, por lo que el nivel de cumplimiento de los mismos es muy elevado.

- b. Equipo propio de desarrollo software lo que permite desarrollar nuevos proyectos a medida con capacidades internas aunque es necesario avanzar en la gestión de proyecto de desarrollo de software desde un punto de vista de optimización de recursos y priorización de tareas.
 - c. Capacidad para el desarrollo y trabajo en equipo perfectamente adaptado al trabajo en formato telemático sin pérdidas de funcionalidad por parte de sus empleados, gracias, en parte, a una política de gestión documental robusta, que permite la integración de la documentación e información relevante en servidores y herramientas accesibles desde diferentes ubicaciones.
4. Los resultados de la evaluación de riesgos de la entidad se han obtenido mediante el análisis de la documentación disponible, y a través de entrevistas con los responsables de la entidad. Se denota una correcta ejecución y mitigación en cuanto a la gestión del riesgo.
- La gestión de riesgos está muy desarrollada y procedimentada, y se identifica como única área de mejora en relación a la gestión del riesgo de lanzamiento de iniciativas de innovación la detección de necesidades de personal para poder planificar y garantizar la correcta consecución de objetivos:
- a. No se evidencia la existencia de un registro de la actividad planificada.
 - b. Con la actual organización, ciertas actividades clave podrían no poder realizarse en caso de indisponibilidad temporal de recursos, por incapacidad para asumir más actividades con la estructura actual. Si bien el despliegue de iniciativas de innovación y despliegue de proyectos TIC no es una actividad operacional clave es imprescindible para acometer con éxito la transformación de la entidad y el avance hacia un modelo de trabajo aún más digital.
 - c. No se dispone de sistemas de información para el aseguramiento y control de registros de actividad, y tampoco se conocen los costes incurridos en cada actividad.

En referencia a los resultados del diagnóstico del nivel de Madurez Digital se indican las siguientes conclusiones:

1. En el ámbito de estrategia y gobierno TIC, la entidad ha obtenido una valoración de 2,83 sobre 5, aportando las evidencias descritas en los Apartados V.1.2.1 – V.1.2.6.
Como puntos fuertes se destacan el proceso de vigilancia tecnológica e innovación por su modelo de gestión I+D+i encontrándose conforme a la norma certificada con ISO 166002:2014. Además, se dispone de políticas para la gestión de información, seguridad, y adquisición de medios TIC.
Como área de mejora se identifica, la necesidad de formalizar la estrategia digital.
2. En el ámbito de organización TIC, la entidad ha obtenido una valoración de 4,5 sobre 5, aportando las evidencias descritas en los Apartados V.1.2.7 – V.1.2.8.
Como punto fuerte se destaca principalmente la existencia de una Dirección de Sistemas de la Información que es responsable junto con el Comité de Dirección de liderar el proceso de digitalización de la organización.
3. En el ámbito de clientes, la entidad ha obtenido una valoración de 2,6 sobre 5, aportando las evidencias descritas en los Apartados V.1.2.9 – V.1.2.13.
Como puntos fuertes se destacan, la puesta a disposición de sus grupos de interés de la información y servicios a través de medios digitales, así como las diversas

iniciativas para la recogida de información relacionada con la experiencia de cliente si bien es cierto que estas se acometen de forma puntual.

Como área de mejora se identifica la necesidad retomar y seguir avanzando en procesos de evaluación de la experiencia de clientes para todos sus canales digitales, con un mayor número de herramientas, como por ejemplo, testing de portales web, mapa de experiencia de usuarios, o procesos de diseño basado en la persona. También se identifica la posibilidad de promover las capacidades y servicios digitales a través de dispositivos móviles, como servicios autenticación, notificaciones personalizadas, etc.

4. En el ámbito de plataformas y arquitecturas TIC, la entidad ha obtenido una valoración de 2,3 sobre 5, aportando las evidencias descritas en los Apartados V.1.2.14 – V.1.2.16.

Como punto fuerte se destaca la correcta gobernanza de arquitectura y sistemas liderada desde la Dirección de Sistemas de Información.

Como áreas de mejora se proponen:

- Hacer uso de tecnologías emergentes para mejorar la capacidad para prestar servicios (Inteligencia Artificial, Big Data, Robotización, etc).
- Abordar un proceso de revisión de la arquitectura de sistemas para la mitigación de los riesgos operativos identificados.
- Trabajar hacia una reorientación en las tecnologías reutilizables de la Junta de Andalucía como medio de alineación tecnológica, haciendo más flexible la escalabilidad de sistemas y plataformas, y el desarrollo con nuevos servicios digitales especialmente en los orientados al cliente, ya que los relacionados con la operación son muy específicos debido a la tipología de la entidad.

5. En el ámbito de gestión del dato, la entidad ha obtenido una valoración de 4 sobre 5, aportando las evidencias descritas en los Apartados V.1.2.17 – V.1.2.19.

Como puntos fuertes se destaca que la Entidad dispone de indicadores asociados a cada una de sus áreas y procesos de negocio. Además, la entidad explota los datos compartidos para proporcionar los diferentes indicadores y cuadros de mando para la toma de decisiones.

Como áreas de mejora es posible avanzar en el modelo de gobierno con la designación de un Chief Data Officer (CDO) y la mayor procedimentación de las tareas relacionadas con el gobierno del dato.

6. En el ámbito de innovación, la entidad ha obtenido una valoración de 3,5 sobre 5, aportando las evidencias descritas en los Apartados V.1.2.20 – V.1.2.21.

Como puntos fuertes se destacan, la patente orientación de la entidad para la implementación de innovaciones en todas sus actividades, por ello se dispone de la certificación bajo la norma ISO 166002. Además dispone de Políticas de I+D+i, Manuales de Innovación donde se reflejan misión y valores alineados con la Estrategia de la Entidad.

En este sentido no se han detectado áreas de mejora relevantes.

7. En el ámbito de operaciones y atención al cliente, la entidad ha obtenido una valoración de 3 sobre 5, aportando las evidencias descritas en los Apartados V.1.2.22 – V.1.2.24.

Como puntos fuertes se destacan su sistema de gestión empresarial, además de diversos Portales y redes sociales como herramienta de atención al usuario.

Como área de mejora se identifica la necesidad de avanzar hacia nuevos modelos de atención al cliente como puede ser el uso de chatbot para la solicitud de citas o resolución de dudas.

8. En el ámbito de seguridad y privacidad digital, la entidad ha obtenido una valoración de 2,5 sobre 5, aportando las evidencias descritas en los Apartados V.1.2.25 – V.1.2.26.

Como puntos fuertes se destacan, la existencia de Políticas de Seguridad de la Información, y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

Como áreas de mejora se identifican, la posibilidad de dar continuidad para el desarrollo de un completo sistema de gestión de la seguridad de la información basado en la Norma UNE-ISO/IEC 27001 y la certificación en el ENS.

VII.2 Conclusiones eficacia:

1. Respecto al Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF) la Entidad no dispone de una herramienta adecuada para su consecución en términos de coste y actividad en la que se identifiquen objetivos, indicadores, medición de resultados, control de desviaciones, etc., que permita garantizar que responde a una gestión planificada, organizada, coordinada, coherente y eficaz. No obstante lo anterior, tiene definido e implantado un Sistema de Gestión Integrado (en adelante, SGI) formado por varios sistemas de gestión, renovados anualmente por parte de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). Adicionalmente, la Entidad tiene definidos una relación de objetivos asociados a los sistemas de gestión certificados y acreditados en la organización y que se encuentran elaborados por la Dirección de la Entidad. (Apartado V.2.2.1)
2. La Entidad no dispone de un Plan Estratégico actualizado para los ejercicios 2018-2020, siendo el último disponible para el periodo 2012-2015. No obstante, la Entidad nos indica su intención de elaborar un Plan estratégico para ejercicios futuros. (Apartado V.2.2.2)
3. La Entidad no dispone de los recursos económicos, materiales y personales a disposición de los responsables de la ejecución del Programa de Actuaciones, Inversión y Financiación ni de un sistema de seguimiento de objetivos a través de indicadores, adaptado a las necesidades propias de la gestión de los programas presupuestarios y orientado a asegurar la realización de los objetivos finales de los mismos y a proporcionar información sobre su cumplimiento, las desviaciones que pudieran haberse producido y sus causas. No obstante lo anterior, dispone de unos indicadores que se encuentran recogidos en el Programa de Actuación, Inversión y Financiación para la consecución de los objetivos a partir del desarrollo o realización de las actuaciones y de indicadores para el seguimiento de la producción (este indicador se ha implantado recientemente, a partir de junio de 2020), los días de espera en estaciones, indicadores financieros, de seguimiento del presupuesto, así como de otras previsiones de producción y plantilla, elaborados por Auditoría Interna. (Apartados V.2.2.3 y V.2.2.4).
4. La Entidad no dispone de los datos de ejecución del presupuesto por cada una de las actuaciones, por lo que no se dispone de la información suficiente para poder analizar el grado de cumplimiento por cada una de las mismas. (Apartado V.2.2.4).
5. La Entidad empezó a realizar durante el ejercicio 2018 como parte fundamental de la actualización del mapa de riesgos de Auditoría Interna un cuadro de mando que contiene indicadores y alertas que permitan identificar posibles riesgos, obtenidos de análisis de datos procedentes de todos los ámbitos de VEIASA, relacionando los mismos entre sí con el objetivo de identificar tendencias, siendo comunicados de

- forma visual. La entidad tiene previsto implantar una herramienta Bussines InteligenT BI que le permita gestionar los datos para la obtención de un cuadro de mando mensual que emplee la dirección para la medición de los objetivos. (Apartado V.2.2.5).
6. Existe coherencia entre el objetivo estratégico de la Entidad, que es convertir la industria en el motor del nuevo modelo productivo de Andalucía y los objetivos operativos: construir o reformar el sector ITV y gestión de servicios ITV, metrología y otros de explotación. (Apartado V.2.2.6).
 7. Existe un documento interno extraído del Informe anual de revisión del SGI elaborado por la Dirección, que mide la consecución de los objetivos establecidos en el Sistema de Gestión en los ejercicios 2018 y 2019. (Apartado V.2.2.7).
 8. En los períodos analizados han existido dos Consejerías de adscripción. No se han detectado duplicidades con las competencias de la Consejería de adscripción, Consejería de Hacienda, Industria y Energía según el Decreto 101/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica, ni entre las funciones o competencias de VEIASA y otros órganos de la Administración de la Junta de Andalucía, tomando como referencia su objetivo estratégico. Ni tampoco se han detectado duplicidades con las competencias de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades según el Decreto 117/2020, de 8 de septiembre, por el que se regula su estructura orgánica. (Apartado V.2.2.10). Según Decreto del presidente 5/2021, de 1 de febrero, la Entidad se adscribe nuevamente a la Consejería de Hacienda y Financiación Europea.⁹
 9. El Objetivo estratégico de VEIASA: convertir la industria en el motor del nuevo modelo productivo de Andalucía, se encuentra alineado con el objetivo estratégico de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades ,actualmente Consejería de Hacienda y Financiación Europea. Asimismo, debe indicarse que durante el ejercicio 2020 se han finalizado los trámites para constituir la entidad como medio propio de la Junta de Andalucía (Apartado V.2.2.11).
 10. En el análisis realizado de los valores de los indicadores de actividad, resultado e impacto de las entidades a comparar de las que ha sido posible obtener información disponible (correspondiente únicamente al ejercicio 2018 de las entidades ITVasa y Grupo Itevelsa), se observa que las entidades tienen como objetivo análogo la prestación de servicios en la realización de inspecciones técnicas de vehículos. No obstante, dada la extensión territorial de VEIASA, el número elevado de inspecciones de ITV realizadas, el volumen de personal contratado y al elevado número de vehículos la comparación con el resto de las entidades que operan en otras Comunidades es dispar. (Apartado V.2.2.8 y Apartado V.2.2.9).

⁹ Cambio de adscripción posterior a la emisión del Informe Provisional que modifica el Informe para introducir la nueva adscripción.

VII.3 Conclusiones eficiencia:

1. La Entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, ni ha elaborado manuales de procedimientos distintos a los elaborados para el SGI ni de sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficiencia en las actividades desarrolladas. (Apartado V.3.2.1).

Como medida correctora, la Entidad ha elaborado un sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos que fue aprobado en mayo de 2019 por el Comité de Dirección de la empresa. Por parte de todas las unidades se están elaborando manuales de procedimientos distintos al SGI encontrándose algunos de ellos finalizados y disponibles en la intranet. Párrafo modificado en base a la alegación nº6 (páginas 4 y 5 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. 1.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones eficiencia. 1 (Mapa de procesos)

2. La Entidad no tiene un sistema separado de contabilidad analítica por cada una de la actividades o líneas de actuación que pueda evidenciar los costes de los servicios, la asignación de los distintos recursos económicos, materiales y personales, ni un sistema de seguimiento de objetivos a través de indicadores para la prestación de cada actividad orientado a medir la eficiencia en la ejecución de las actividades y su evolución interanual. No obstante, la entidad dispone de una contabilidad de costes para la imputación de determinados gastos e ingresos por centro de coste. (Apartado V.3.2.2).
3. La Entidad no mide la rentabilidad a nivel empresa y a nivel estación. En las recomendaciones del sistema de gestión de riesgos y control interno ya se indicaba como recomendación realizar el cálculo de la rentabilidad, toma de decisiones según los resultados y seguimiento del cumplimiento de las medidas correctoras de las posibles desviaciones. A fecha de este informe no han sido aplicadas las recomendaciones por parte de las unidades gestoras. (Apartado V.3.2.3) Párrafo modificado en base a la alegación nº12 (página 7 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo. 1.2 Conclusiones/recomendaciones. Conclusiones Eficiencia.3 (Denominación del Sistema de Gestión).
4. La productividad de la entidad medida en relación al número de inspecciones por inspector realizadas a la hora y al día ha tenido una tendencia decreciente en los últimos años tendencia que se ha revertido en el ejercicio 2020. (Apartado V.3.2.4).
5. Existen indicios de ineficiencia en la utilización de recursos humanos para la consecución de la actividad (los recursos utilizados no generan los resultados esperados). En la consecución de algunas de las actividades como, por ejemplo, infraestructura, se observan deficiencias en la ejecución del presupuesto no ejecutando la totalidad del presupuesto y consecuentemente produciéndose una desviación entre el presupuesto previsto y el presupuesto realizado (Apartado V.3.2.4, Apartado V.3.2.5 y Apartado V.3.2.6). Entre las alternativas para un uso más eficiente de los recursos podrían adoptarse las siguientes:
 - Diseño e implantación de un sistema de planificación de recursos por actividades.
 - Diseño, elaboración e implantación de un plan estratégico adecuado que incluya planes operativos anuales que definan las metas a alcanzar, que

definan indicadores, que incluyan presupuestos en términos de costes de las actividades para la consecución de los objetivos, y que incluyan los métodos de evaluación de identificación de desviaciones y de control.

- Implantación de un sistema de medición y evaluación de los resultados adecuado.

En base a los resultados obtenidos (Apartado V.3.2) la Entidad no tiene diseñado un sistema de planificación ni un sistema de indicadores adecuado para conocer la eficiencia alcanzada en la prestación de las actividades.

6. El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas; y la comparación con dichas empresas no refleja que la prestación del servicio por empresas privadas implique un menoscabo en la eficacia o la eficiencia. Además, la actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía. En estas circunstancias no parece necesario que el sector público responda a una demanda que puede ser satisfecha por el sector privado, considerando además que el sector público está sujeto a una normativa pensada para la gestión pública y no para la gestión mercantil, lo que podría implicar una menor flexibilidad para adaptarse a cambios en las circunstancias del mercado. Por ello es recomendable analizar la posibilidad de acudir al mercado para la prestación del servicio: una opción sería dar entrada al sector privado en el capital social de la Entidad, sin perjuicio de que la Administración de la Junta de Andalucía pueda mantener una participación minoritaria en el mismo, de forma que pueda formar parte del órgano de gobierno, estableciéndose además los mecanismos de control necesarios para garantizar la calidad del servicio. Otra opción sería licitar concesiones o autorizaciones administrativas de acuerdo con la Ley de Contratos del Sector Público y con una duración determinada, con la posibilidad de que sean varios contratos (por ejemplo, por zonas). Párrafo modificado en base a la alegación N°1 (página 2 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo.

VII.4 Conclusiones economía:

1. La principal fuente de financiación de la Entidad tiene su origen en la realización de Inspecciones Técnicas de Vehículos, por lo que posee una alta capacidad de autofinanciación sin dependencia financiera de la Junta de Andalucía. (Apartado V.4.2.1)
2. La principal disminución identificada en los costes económicos del ejercicio 2019 respecto al ejercicio 2018 se corresponde con el epígrafe de otros gastos de explotación, teniendo su origen en gastos de publicidad, relaciones públicas procedentes de Central-Resto Códigos e ITV, y de servicios E.T.T. de ITV principalmente. (Apartado V.4.2.2)
3. La Entidad no tiene un sistema separado de contabilidad analítica por cada una de las actividades o líneas de actuación que pueda evidenciar los costes de las actividades. (Apartado V.4.2.3)

4. No se encuentra disponible la información suficiente relativa a los valores de indicadores y de aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de otras entidades para realizar un análisis comparativo referido al ejercicio 2019. No obstante, con los datos obtenidos referidos al ejercicio 2018 sí se observa que los ingresos de la actividad propia en el caso de VEIASA son de importe superior a los de ITVASA e ITEVELESA, debido al volumen de VEIASA.

En el análisis realizado de las tarifas de ITV de las entidades comparadas se observa que la Comunidad de Valencia presenta la tarifa más elevada en la prestación de servicio por ITV de turismos, seguida de Castilla-La Mancha. Hasta fecha 19 de mayo de 2018 la entidad para las inspecciones periódicas de los vehículos, cuando la inspección o la reserva de cita se realice dentro del plazo para pasar la inspección conforme al artículo 6 del Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos, aplica una reducción del 10% a las tarifas establecidas en la Orden de 10 de julio de 2014 por la que se establecen las tarifas del servicio de inspección técnica de Vehículos en Andalucía. Con fecha 20 de mayo de 2018 entra en vigor el Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre quedando derogados el Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos; y el Real Decreto 224/2008, de 15 de febrero, sobre normas generales de instalación y funcionamiento de las estaciones de inspección técnica de vehículos, así como aquellas de igual o menor rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este Real decreto. (Apartado V.4.2.4)

5. La Entidad no tiene definido y diseñado un proceso de planificación de recursos externos y de contratación de bienes, servicios y de personal. Existen una serie de demandas interpuestas por los contratistas de obras con unos importes elevados reclamados. En relación con el personal se ha identificado la disminución en el gasto para la contratación por E.T.T en el ejercicio 2019 respecto al ejercicio 2018. (Apartado V.4.2.5)

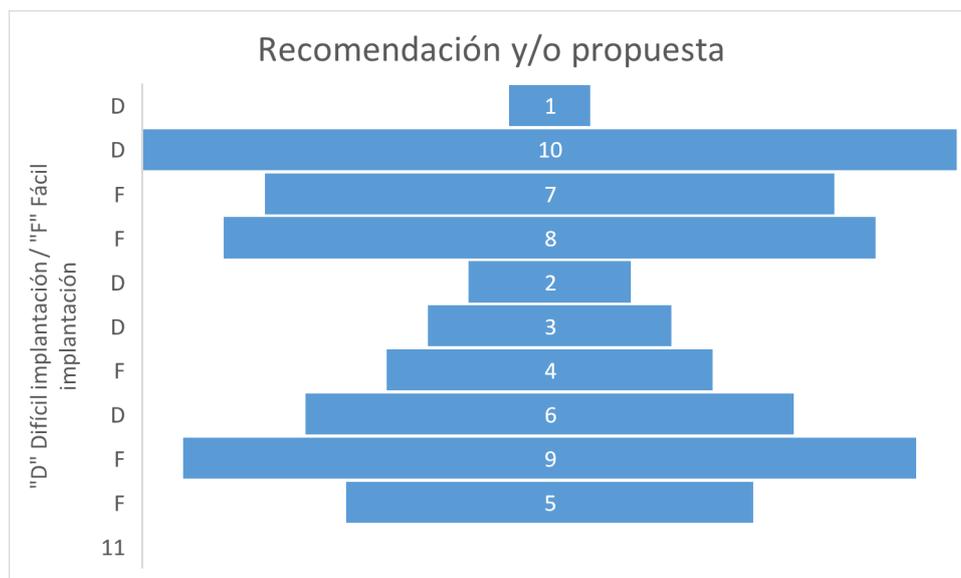
VII.5 Recomendaciones y/o propuestas de mejora:

1. Se recomienda analizar la posibilidad de acudir al mercado para la prestación del servicio: una opción sería dar entrada al sector privado en el capital social de la Entidad, sin perjuicio de que la Administración de la Junta de Andalucía pueda mantener una participación minoritaria en el mismo, de forma que pueda formar parte del órgano de gobierno, estableciéndose además los mecanismos de control necesarios para garantizar la calidad del servicio. Otra opción sería licitar concesiones o autorizaciones administrativas de acuerdo con la Ley de Contratos del Sector Público y con una duración determinada, con la posibilidad de que sean varios contratos (por ejemplo, por zonas). Párrafo modificado en base a la alegación N°1 (página 2 de las alegaciones presentadas). Primero. Alegaciones al contenido del apartado I Resumen ejecutivo.
2. Diseñar y elaborar una herramienta adecuada de planificación y gestión en la que se identifiquen objetivos, indicadores, medición de resultados (en términos de coste y actividad), control de desviaciones, etc., que permita garantizar que responde a una gestión planificada, organizada, coordinada, coherente y eficaz.
3. Diseñar y elaborar un plan estratégico adecuado, definiendo los planes operativos anuales, estableciendo las metas a alcanzar por los distintos responsables para la ejecución de los objetivos estratégicos, estableciendo los presupuestos cuantificados en términos de costes para la consecución de los objetivos.
4. Diseñar y definir unos indicadores adecuados que permitan la medición, seguimiento y evaluación de resultados, y evaluar la eficacia, eficiencia y economía de las actuaciones de la Entidad.
5. Elaborar el Informe Anual de Revisión del Sistema de Gestión Integral de una forma más simplificada, concisa y clara.
6. Diseñar y definir un mapa de procesos, manuales de procedimientos, sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficacia y la eficiencia en las actividades desarrolladas por VEIASA.
7. Implantar las medidas (controles y recomendaciones) alcanzadas tras la elaboración del sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos para así mitigar los riesgos identificados.
8. Implantar mecanismos que faciliten la tramitación de los expedientes de contratación y más concretamente, de las facturas de estos, de forma que se evite la acumulación de facturas retenidas y consecuentemente, la convalidación del gasto.
9. Llevar un sistema de contabilidad analítica para las diferentes actuaciones, actividades, o líneas de actuación que permita preparar presupuestos o previsiones a nivel de detalle y obtener los costes de las actuaciones, actividades o líneas de actuación, que identifique la asignación de los distintos recursos económicos, materiales, personales, su evolución interanual y que permita el reparto de los costes generales de la entidad a nivel de proyecto.

10. Elaborar un Catálogo de Puestos de Trabajo con la finalidad de evitar el mal uso de las contrataciones temporales, de los falsos autónomos y generar una plantilla fija y propia para la estructura de VEIASA donde se definan las funciones y puestos de trabajos.

Adicionalmente, se aplican dos criterios objetivos para la presentación, a modo de síntesis, de las recomendaciones y/o propuestas de mejora:

- Dificultad para su implantación: Se distingue entre aquellas medidas fácilmente implantables o "quick wins" (recomendación y/o propuesta de mejora n ° 4,5, 7,8 y 9) y aquellas otras para las que se hace necesario concretar la intervención de terceros y evaluar el coste de su implantación (recomendación y/o propuesta de mejora n ° 1,2,3,6 y 10).
- Prioridad de implantación: se dará preferencia en su aplicación a aquellas medidas que se traduzcan en una obtención de beneficios por parte de la Entidad, ya incidan en una reducción de su estructura de costes o bien en una explotación de otras oportunidades o vías alternativas de obtención de ingresos. (prioridad de implantación recomendación y/o propuesta de mejora n ° 1,10 ,7,8,2,3,4,6,9,5).



Anexos

Anexo I. Normativa específica de aplicación a la entidad

- Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de la Junta de Andalucía.
- Decreto 177/1989, de 25 de julio, por el que se autoriza la constitución de la empresa de la Junta de Andalucía, Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.
- Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía.
- Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital.
- Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía.
- Ley 1/2011, de 17 de febrero, de Reordenación del Sector Público de Andalucía.
- Acuerdo de 9 de enero de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se acuerda la incorporación a la administración de la Junta de Andalucía de las acciones de Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A., de titularidad de la sociedad para la Promoción y Reconversión Económica de Andalucía, S.A.U.
- Decreto 117/2020, de 8 de septiembre, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades.

Anexo II – Análisis de sistemas y procedimientos – Descripción detallada de procedimientos

Anexo II.1 - Diagnóstico de Procesos y Tecnologías:

Alcance de Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos,	Evidencias
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno	<i>Estrategia Digital</i>	No se dispone de una Estrategia Digital formalizada aunque en el Plan de Sistemas se hace referencia a diversas etapas y actuaciones de análisis que se alinean con la estrategia de VEIASA.
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno	<i>Vigilancia Tecnológica</i>	La entidad tiene documentado su procedimiento de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva y cuenta con un aplicativo desarrollado internamente, GPIInnova, con el que se realiza el proceso de Vigilancia Tecnológica, según se describe en el procedimiento de Innovación PEINN007.
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno	<i>Gobierno TI</i>	VEIASA dispone de un modelo de Gobierno de TI, gestiona por proyectos los desarrollos y mejoras de infraestructuras, con la metodología de gestión implantada en la organización. También elabora las políticas de uso de las tecnologías que difunde a los trabajadores a través del Sistema de Gestión Integrado de la Calidad.
		En el Plan de Sistemas (modelo A1) se definen los procesos de Gobierno y metodología de los proyectos.
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno	<i>Normativa Digital</i>	La entidad ha realizado una auditoría del cumplimiento normativo y de seguridad y se encuentra en implantación de un Plan Director de Seguridad que tiene como objetivo la certificación en el ENS en 2021 y en la norma 27.001 en 2022. Además, desde Asesoría Jurídica se identifican los nuevos aspectos regulatorios que nos afectan y se publican en Boletines Oficiales. El resto de normativa digital impuesta por JdA (accesibilidad, reputación digital, alojamientos, ...) se emite por los órganos correspondientes (Economía Política Digital).
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno	<i>Alineamiento de la Estrategia Digital</i>	La entidad no tiene la Estrategia Digital formalizada como se ha citado anteriormente, pero el Consejo de Administración es informado del seguimiento de los proyectos más destacados, aprueba el presupuesto de la Entidad (PAIF) y las desviaciones del mismo (PEC 4).
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno	<i>Gestión del Portfolio Digital</i>	La entidad no desarrolla negocios digitales con clientes externos, y sí dispone de un catálogo de servicios para cliente interno en el que se utilizan métricas, desempeño y satisfacción.
Diagnóstico de Madurez Digital - Organización	<i>Organización digital</i>	La Entidad dispone de una Dirección de Sistemas de Información que es responsable junto con el Comité de Dirección de liderar el proceso de digitalización de la organización.
Diagnóstico de Madurez Digital - Organización	<i>Entornos digitales colaborativos</i>	La entidad dispone de la infraestructura telemática de acceso con todas las funcionalidades del puesto de trabajo, además de herramienta OpenProject para gestión de proyectos, carpetas con accesos por Unidades, gestión documental y colaborativa en el Sistema de Gestión Integrado.
Diagnóstico de Madurez Digital - Clientes	<i>Canales de Interacción</i>	Existen diferentes canales de interacción para la prestación de servicios, si bien actúan de modo independiente atendiendo a un modelo multicanal, por ejemplo:
		a.Página web
		b.Formulario de contacto
		c.Teléfono de contacto (CAU)
		d.Redes sociales (Twitter, Facebook)
Diagnóstico de Madurez Digital - Clientes	<i>Experiencia del Cliente</i>	La entidad estableció un proceso para la realización de encuestas de satisfacción mediante el envío de un SMS, pero con la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Protección de Datos a finales de mayo de 2018 y, ante la necesidad de pedir la autorización expresa por parte del cliente para que la empresa pueda utilizar sus datos personales para recibir información no relacionada directamente con el servicio de ITV (como es el caso de las encuestas de satisfacción), las encuestas a través de SMS dejaron de realizarse.

Alcance de Auditoria	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos,	Evidencias
Diagnóstico de Madurez Digital - Clientes	<i>Contenido Digital</i>	La entidad cuenta con diferentes herramientas de gestión de contenidos, Veigest, ITV 3.0, Servicios e-metro, web de citas, servicio de notificaciones... En la actualidad se ha comenzado la integración de determinados aplicativos con el proyecto ITV 3.0.
Diagnóstico de Madurez Digital - Clientes	<i>Trámites y Servicios Digitales</i>	La entidad presta varios de sus servicios de forma digital, entre otros: a. Es posible solicitar, anular, consultar la cita previa en los servicios de ITV. b. Además es posible solicitar on line servicios de metrología. c. También existe una plataforma para que el cliente se pueda dar de alta en el servicio de notificaciones y así recibir SMS o correos electrónicos para recibir avisos de caducidad ITV y otra información sobre el servicio.
Diagnóstico de Madurez Digital - Clientes	<i>Marketing Digital</i>	Los servicios de la entidad se publicitan a través de la página web corporativa con dominio propio (www.veiasa.es) Además, los perfiles en redes sociales (Facebook y Twitter) sirven de plataforma para publicitar la diferentes líneas de negocio de la empresa (ITV y Control Metrológico Legal).
Diagnóstico de Madurez Digital - Plataformas y Arquitectura	<i>Arquitectura Tecnológica</i>	La entidad dispone de un Mapa de Sistemas formalizado. Este Mapa cubre toda la organización e integra todos los servicios digitales que se prestan al cliente interno y externo. El desarrollo de nuevas tecnologías está en constante aplicación y se van integrando en este mapa.
Diagnóstico de Madurez Digital - Plataformas y Arquitectura	<i>Alineación Tecnológica</i>	VEIASA hace uso de las plataformas JdA globales cuando son exigidas en trámites administrativos de los procesos fundamentalmente de compras (Infocor, Plataforma de Contratación, ...). El resto de las plataformas globales de JdA no son de aplicación directa a la prestación de negocio de VEIASA.
Diagnóstico de Madurez Digital - Plataformas y Arquitectura	<i>Complejidad Tecnológica</i>	Los sistemas legados más importantes se han migrado o se han sustituido por otros nuevos, excepto el aplicativo de ITV que está actualmente en migración a ITV 3.0. Hasta ahora arquitectura estaba muy condicionada por la tecnología usada en este aplicativo, pero la tecnología empleada para el nuevo desarrollo permite una arquitectura mucho más flexible, orientada a servicios digitales con estándares abiertos.
Diagnóstico de Madurez Digital - Gestión del Dato	<i>Gobierno del Dato</i>	Con carácter general, se dispone ya de un modelo de gobierno de dato centralizado, si bien es cierto que faltan algunos pasos por dar, como la designación de un CDO, y la implantación de reglas de negocio para que la calidad del dato se incorpore como un proceso sistemático. A día de hoy está garantizada la trazabilidad del dato a través de los aplicativos de las áreas de negocio.
Diagnóstico de Madurez Digital - Gestión del Dato	<i>Analítica del Dato</i>	Actualmente está en marcha la implantación de un sistema de gestión analítica para cubrir las áreas claves del negocio. Además Actualmente se cuenta con sistemas predictivos de demanda, que se usan a diario para calcular las tasas de reposición de citas en ITV. Mientras no se dispone de una aplicación BI para la empresa, de forma particular, desde Auditoría Interna se genera el cuadro de mando mensual con Power BI, obteniendo información de forma automática de las principales aplicaciones de la empresa (contabilidad, personal, itv). Esta aplicación, si bien no está relacionada con la estrategia de Sistemas de Información ni la implantación de herramientas corporativas, permite disponer de indicadores financieros, de seguimiento del presupuesto, de personal y de la actividad de itv, para informar a la Dirección del seguimiento de la compañía e identificar desviaciones, así como posibles riesgos. La información así obtenida es analizada y comunicada a Dirección a través de un Informe con carácter mensual.

Alcance de Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos,	Evidencias
Diagnóstico de Madurez Digital - Gestión del Dato	<i>Almacenamiento del Dato</i>	La integración de los datos de los procesos de negocio es prácticamente completa. Faltan por integrar algunos datos de unidades de sede central (Personal, Compras,...) para completar la integración total.
Diagnóstico de Madurez Digital - Innovación	<i>Innovación Digital</i>	Veiasa está certificada por la norma UNE 166.002 Gestión de la I+D+i: Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+i desde el año 2015, no contando en la actualidad con ninguna desviación ni observación de la última auditoría de AENOR. La unidad de innovación gestiona proyectos en base a esta norma, fundamentalmente de desarrollos informáticos definiendo para cada uno de ellos, los actores implicados de toda la organización.
Diagnóstico de Madurez Digital - Innovación	<i>Velocidad Digital</i>	Veiasa tiene un área de desarrollo de software propia y todos los nuevos proyectos se están desarrollando con metodologías ágiles.
Diagnóstico de Madurez Digital - Operaciones y Atención al Cliente	<i>Sistemas de Atención al Cliente</i>	Los perfiles de Redes Sociales (Facebook y Twitter) se utilizan como canal de interacción con el cliente y se atienden todas las consultas que se plantean. 3. En la página web www.veias.es hay un formulario de contacto a disposición de los clientes.
Diagnóstico de Madurez Digital - Operaciones y Atención al Cliente	<i>Operaciones de Servicio</i>	Se dispone de herramientas de gestión empresarial basadas en tecnologías ERP, como es el caso de Microsoft Dynamics Navision (véase Plan de Sistemas, C1. Evolución y ampliación de módulos de ERP, págs. 68-69). Es importante destacar que se está potenciando la integración con las operaciones de negocio del ERP Microsoft Dynamics Navision, en la línea de lo planteado en el proyecto C1. La entidad dispone de una plataforma de gestión de clientes (https://notificaciones.veiasa.es/#/) que se crea como CRM previo a la gestión integral de las operaciones con participación del cliente. Las peticiones se monitorizan a través de la web de citas, en la que se está integrando un sistema conversacional con IA que permitirá la gestión de los clientes mediante multiplataforma, con respuesta automática y desatendida.
Diagnóstico de Madurez Digital - Operaciones y Atención al Cliente	<i>Servicio al Cliente</i>	1. Se utiliza un Centro de Atención al Usuario (955...).
		2. Las redes sociales también sirven de canal para atender a las necesidades de los clientes.
Diagnóstico de Madurez Digital - Seguridad y Privacidad Digital	<i>Seguridad de la información</i>	o La entidad ha realizado una auditoría del cumplimiento normativo y de seguridad y se encuentra en implantación de un Plan Director de Seguridad que tiene como objetivo la certificación en el ENS en 2021 y en la norma 27.001 en 2022.
Diagnóstico de Madurez Digital - Seguridad y Privacidad Digital	<i>Privacidad de los datos</i>	Se evidencia la implantación de un gestor de seguridad para garantizar la confidencialidad, integridad y privacidad (véase Plan de Sistemas, D7. Implantación de un Gestor de Seguridad, págs. 37-38).
		Además como se ha citado anteriormente la entidad ha realizado una auditoría del cumplimiento normativo y de seguridad y se encuentra en implantación de un Plan Director de Seguridad que tiene como objetivo la certificación en el ENS en 2021 y en la norma 27.001 en 2022.
		Adicionalmente con el Plan Director se da respuesta además al RGPD (2016/679).
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Modelo de Gestión basado en Procesos</i>	Las áreas principales de actividad de la entidad (ITV y Metrología) se encuentran acreditadas bajo un sistema de gestión certificado en gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo, gestión de la I+D+i, eficiencia energética y atención al cliente, para el cual existen procedimientos documentados.
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Catálogo de Procesos</i>	No se dispone de un Catálogo de Procesos formal para la totalidad de las actividades, no obstante, para las actividades incluidas en el Sistema de Gestión Integral (que son los procesos clave de negocio y que inciden directamente en el cliente) si se encuentran recogidos en un catálogo de procesos elaborado por Auditoría Interna. Además, el

Alcance de Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos,	Evidencias
		Manual del SGI contempla un listado de procesos incluidos en el alcance del SGI.
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Mapa de Procesos de sus actividades</i>	En relación con el punto anterior no existe un Mapa de Procesos formalizado para todas las actividades, pero si se contempla dentro del manual de SGI para las actividades dentro del alcance.
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo</i>	Existen procedimientos e instrucciones para las actividades incluidas en el Sistema de Gestión Integral (que son los procesos clave de negocio y que inciden directamente en el cliente),
		Además en el marco de la implantación de un Sistema de Control Interno impulsado desde la unidad de Auditoría Interna, Veiasa ha identificado los procedimientos internos más relevantes que deben ser elaborados.
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Diseño de Procesos</i>	El diseño de procesos es uno de los componentes del SGI (especialmente relevante en el área de calidad). Anualmente, en el informe de la revisión del SGI por la Dirección, se analiza la retroalimentación recibida por parte de los clientes externos a través de reclamaciones o encuestas de satisfacción. Además, existe un procedimiento general para la recogida de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (PG 021: Recogida de necesidades y expectativas de las partes interesadas).
		Se entiende, además, que la aplicación de principios de simplificación y racionalización administrativa se tiene en cuenta, ya que el análisis se lleva a cabo de manera integrada, tratando siempre, en la medida de lo posible, de simplificar la gestión.
		Por otro lado, y en lo que respecta a clientes o usuarios internos, como norma general también se tiene en cuenta la experiencia de estos para la mejora de los procesos. Existen, además, herramientas de mejora definidas en la entidad:
		- Buzón de sugerencias
		- Laboratorio de ideas
		- VEINNOVA (espacio dedicado a innovación)
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Modelo de Gestión Documental</i>	VEIASA cuenta con un control exhaustivo de la documentación en sus dos áreas de negocio, que se realiza mediante los aplicativos de negocio y el Sistema de Gestión Integrado (Plan de Sistemas, B3. Implantación de un Gestor documental, pág. 56)
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Catálogo de Servicios</i>	El Catálogo de Servicios puede consultarse en la web general y además en la Memoria Anual (https://www.veiasa.es/memoria-anual/). Además se han definido determinados procesos para los que, a quien lo solicite, se le facilita información adicional. Por ejemplo:
		- Tramitación de quejas / reclamaciones (ver anexo I PG 005).
		- Información sobre cesión de información si ésta es requerida por ENAC o por alguna disposición legal (ver ticket de pago prestación servicio ITV).
		Adicionalmente, y puesto que la actividad de la entidad se encuentra regulada normativamente, en la página web hay información disponible sobre la reglamentación de aplicación:
		https://www.veiasa.es/itv/normativa https://www.veiasa.es/metrologia/normativa
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Análisis de Resultados.</i>	En cuanto a medición del rendimiento y calidad recientemente implantado sistema de seguimiento de la producción. Diariamente se analiza la producción por inspectores y por estación ITV. Para ello, cada día, la unidad de Mantenimiento de SSII envía a la Dirección Técnica y de Operaciones y a la Subdirección de Producción, los datos

Alcance de Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos,	Evidencias
		de las inspecciones realizadas por inspector y por estación ITV. Estos datos se introducen en el cuadro de mando, dando indicadores de la productividad por estación de ITV y provincia, además de la comparación con los meses/años anteriores. Asimismo, los datos diarios de inspecciones por inspector se envían a los jefes de áreas para que, junto con los jefe de las estaciones ITV de su provincia, analicen las desviaciones y actúen sobre ellas. Las evidencias son el cuadro de mando y estadísticas enviadas desde la Dirección Técnica y Operaciones en su día a la Unidad de Auditoría Interna.
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	<i>Satisfacción del Cliente</i> ¹⁰	Se realizan encuestas de Satisfacción de clientes con carácter bianual. En 2018 la encuesta se llevó a cabo a través de un enlace que se envía por SMS y carga los datos en una web. En 2020 está previsto hacer la encuesta por vía telefónica. Con las conclusiones extraídas del análisis de los datos se elabora un informe que se pasa a Dirección y se deciden acciones correctoras en caso de ser necesario.
Normalización de procedimientos en el ámbito TIC	<i>Metodología de Desarrollo TIC</i>	En cuanto a la metodología de desarrollo TIC se aplica en su totalidad el Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía y está en proceso de consolidación la metodología Agile.
Normalización de procedimientos en el ámbito TIC	<i>Gestión de Procesos y Servicios TIC</i>	Existen numerosos procedimientos internos de definición y proceso, y estamos valorando la oportunidad de certificarlo en ISO 20000 junto con las certificaciones en ENS y 27001.
Normalización de procedimientos en el ámbito TIC	<i>Modelo de Gobierno TI</i>	En cuanto al modelo de gobierno de TI Los procedimientos TIC se basan en metodología ITIL. No se auditan ya que no se incluyen aún en el ámbito certificado del Sistema de Calidad de VEIASA.
Sistemas de control de la actividad	<i>Análisis de resultados</i>	En cuanto al análisis de resultados de los sistemas de control de la actividad como se ha indicado en el punto 34 recientemente se implantado un sistema de seguimiento de la producción. Además, se evidencia la existencia de varios registros de datos de rendimiento y capacidad sobre las actividades de ITV (ITV 2019, ITV 2020, comparativas).
Sistemas de control de la actividad	<i>Cuadro de Mandos</i>	Mensualmente desde el SGI se ofrece información actualizada sobre el grado de consecución de los objetivos establecidos, aspecto que permite poder tomar decisiones en función de los datos obtenidos. También con carácter mensual se elabora un informe para la Dirección con los indicadores del cuadro de mando de la unidad de Auditoría Interna, en el que se recogen indicadores financieros, de seguimiento del presupuesto, de personal y de la actividad de itv, en el que se incluye el análisis de los mismos así como recomendaciones a la Dirección. Este cuadro de mando está soportado sobre Power BI, volcando información directamente desde las aplicaciones corporativas.
Sistemas de control de la actividad	<i>Tratamiento de desviaciones</i>	La Entidad dispone de procedimientos para el seguimiento y control de objetivos de su sistema, así como su revisión. (véase documento Programa Integrado de Objetivos 2020: Seguimiento y objetivos del sistema) El procedimiento establece la metodología para la detección de las desviaciones, así como el análisis de las causas para establecer las acciones correctoras oportunas y verificar, igualmente, la eficacia de las mismas. En los informes de seguimiento del área de ITV el sistema alerta automáticamente de valores "fuera" de lo esperado para la apertura de desviaciones si fuera necesario. En los informes mensuales el área de Metrología, la información se suministra manualmente, pero también con carácter mensual.
Sistemas de control de la actividad	<i>Toma de decisiones</i>	Las decisiones tomadas en el ámbito de los sistemas de gestión certificados / acreditados (SGI) se basan en los datos obtenidos y el seguimiento periódico que de otros indicadores se lleva a cabo (días de cita, por ejemplo).

10 Se comprueba que efectivamente existe una errata en varias de las líneas del anexo Alegación número Quinto. Alegaciones al contenido de los anexos.

Alcance de Auditoria	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	Modelos,	Evidencias
		Adicionalmente, para la toma de decisiones se dispone del Informe mensual del cuadro de mando elaborado por la unidad de Auditoría Interna, en el que se analiza la evolución de los principales indicadores de actividad de la compañía y en comparación con períodos anteriores (mensual y anualmente), y con lo presupuestado.
Sistemas de control de la actividad	<i>Grado de Automatización</i>	Tal y como ya se ha indicado, en los informes mensuales de seguimiento, se ofrecen datos generados automáticamente, a partir de los cuales el responsable de cada centro ITV debe tomar decisiones orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos.
		La información del cuadro de mando de Auditoría Interna se obtiene directamente de las aplicaciones de negocio (aplicaciones de contabilidad, personal e itv), volcándose en Power BI.
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	<i>Organigrama</i>	Se dispone de un organigrama de la Entidad (véase el documento L2 VEIASA Organigrama a 31-12-19)
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	<i>Relación de Puestos de Trabajo</i>	Existe un manual de responsabilidades y funciones de los distintos cargos de la Entidad (véase Manual de Responsabilidades y Funciones)
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	<i>Plan de RR.HH.</i>	La entidad no dispone de un Plan de RRHH formalizado
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	<i>Plan de Formación</i>	La entidad dispone de un Plan de Formación, publicado en Portal del SGI. Los resultados del cumplimiento se incluyen en la Revisión por la Dirección. Este año se ha definido un sistema de indicadores para conocer impacto de formación.
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	<i>Análisis de Capacidad</i>	La entidad realiza evaluaciones de capacidad y actitud al personal de nueva incorporación. (Véase evaluación). Existen registro supervisiones en SGI (véase documento de revisión del SGI en su apartado 3.8). Hay dimensionamiento de plantillas para dar cobertura a la demanda de inspecciones (véase plantilla necesaria). Se realizan cualificación de metrologos en ITV para asistir en casos de necesidad (véase documentación de procesos de cualificación en ITV para verificadores)
Adecuación de los recursos informáticos	<i>Inventario TIC</i>	Existe un catálogo de herramientas TIC y una gestión proactiva de las necesidades, en la que es SSII la que propone al cliente interno las soluciones tecnológicas que más se adaptan a sus necesidades
Adecuación de los recursos informáticos	<i>Plan de Sistemas</i>	El plan de sistemas no se diseña con la premisa de alineación con las políticas del órgano al que pertenece VEIASA. No obstante, existen objetivos comunes a VEIASA y las Consejerías a las que pertenece y/o ha pertenecido en los últimos años, como es el de la digitalización.

Anexo II.2 - Auditoría de Procesos

Alcance de la Auditoría		Procedimientos y Sistemas. Anexo I. Auditoría de Procesos		
Área	Proceso	Aspectos auditados	Evidencias	Oportunidad de Mejora
Unidad de Innovación	Proceso de Negocio Gestión de Proyectos	1. <i>Adecuación de la realidad del procedimiento a la normativa / manuales</i>	El proceso se encuentra fuertemente procedimentado y auditado en cumplimiento de la certificación UNE166002	
		2. <i>Personal asignado: número, categoría y formación</i>	El personal asignado está procedimentado según el PG09 y fichas del trabajador del Sistema de Gestión Integral.	Dado que la entidad dispone de un departamento propio de desarrollo software se identifica como mejora la implantación de alguna herramienta que permita llevar un control de costes de desarrollo por proyecto.
	PEINN004	3. <i>Segregación de funciones</i>	La segregación de funciones se define con claridad en el documento ACTORES IMPLICADOS del PEINN004 que se encuentra correctamente cumplimentado en los proyectos auditados.	
		4. <i>Registro de los trámites del procedimiento</i>	Los trámites se definen en el Apartado 3.2.1 del PEINN004 y se comprueba que está correctamente cumplimentado en los proyectos auditados.	
	Proyectos auditados PR-19-02 y PR-19-03	5. <i>Tiempos de tramitación</i>	Se refleja en el Plan de hitos y cronograma del PEINN004 y se comprueba que está correctamente cumplimentado en los proyectos auditados.	
		6. <i>Resultados (número de procedimientos tramitados)</i>	Se lleva un control de los proyectos en cartera, activos e inactivos, desde las herramientas de gestión documental de la entidad. Así mismo se reporta el avance de los desarrollos en los Comités de Dirección y se incluye en el Cuadro de Mando.	
		7. <i>Otros indicadores asociados al procedimiento</i>	Existe un panel de indicadores que se incluye en el Informe de revisión por la dirección y Acta del Comité de Innovación.	
		8. <i>Controles existentes</i>	Es un proceso muy procedimentado y se comprueba que en el último informe de auditoría de 2019 de AENOR, no se aportó en este punto ninguna desviación ni comentario	
		9. <i>Grado de automatización</i>	El grado de automatización es relativamente bajo	El proceso pese a estar muy procedimentado y controlado es susceptible de mejora mediante la adquisición de tecnologías emergentes para mejorar la capacidad para prestar servicios (Inteligencia Artificial, Big Data, Robotización, etc.) y continuar con la utilización de

Alcance de la Auditoría				
Procedimientos y Sistemas. Anexo I. Auditoría de Procesos				
Área	Proceso	Aspectos auditados	Evidencias	Oportunidad de Mejora
				tecnologías reutilizables de la Junta de Andalucía.
Unidad de Innovación	Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva	1. <i>Adecuación de la realidad del procedimiento a la normativa / manuales</i>	El proceso se encuentra fuertemente procedimentado y auditado en cumplimiento de la certificación UNE166002	
		2. <i>Personal asignado: número, categoría y formación</i>	El personal asignado está procedimentado según el PG09 y fichas del trabajador del Sistema de Gestión Integral, además de forma específica se definen en el Apartado 3.2 del PEINN007	Dado que la entidad dispone de un departamento propio de desarrollo software se identifica como mejora la implantación de alguna herramienta que permita llevar un control de costes de desarrollo por proyecto.
	Exp. PEINN007	3. <i>Segregación de funciones</i>	La segregación de funciones se define con claridad en el Apartado 4 del PEINN007	
		4. <i>Registro de los trámites del procedimiento</i>	Los trámites se definen en punto 3.2 del PEINN007 y se comprueba que la documentación relativa a los informes de vigilancia tecnológica es accesible y además se hace llegar a por correo electrónico a los responsables de área a los cuales se les solicita feedback mediante una encuesta.	
		5. <i>Tiempos de tramitación</i>	La periodicidad está descrita igualmente en el apartado 3.2. y se comprueba que se cumple.	
		6. <i>Resultados (número de procedimientos tramitados)</i>	Se lleva un control de los proyectos identificados desde el servicio de vigilancia tecnológica que se incluye además en el Cuadro de Mando.	
		7. <i>Otros indicadores asociados al procedimiento</i>	Existe un panel de indicadores que se incluye en el Informe de revisión por la dirección y Acta del Comité de Innovación.	
		8. <i>Controles existentes</i>	Es un proceso muy procedimentado y se comprueba que en el último informe de auditoría de 2019 de AENOR, no se aportó en este punto ninguna desviación ni comentario	
		9. <i>Grado de automatización</i>	Se cuenta con un aplicativo a medida para la gestión de la vigilancia tecnológica denominado GPIInnova (Apartado 3.5 del Manual GPIInnova).	El proceso pese a estar muy procedimentado y controlado es susceptible de mejora mediante la adquisición de tecnologías emergentes para mejorar la capacidad para prestar servicios (Inteligencia Artificial, Big Data, Robotización, etc.) y continuar con la utilización de tecnologías reutilizables de la Junta de Andalucía.

Alcance de la Auditoría		Procedimientos y Sistemas. Anexo I. Auditoría de Procesos		
Área	Proceso	Aspectos auditados	Evidencias	Oportunidad de Mejora
Calidad	Gestión de equipos de ITV	1. <i>Adecuación de la realidad del procedimiento a la normativa / manuales</i>	Tal y como se indica en el documento (apartado 5), el procedimiento tiene en cuenta la principal normativa (externa e interna) de aplicación:	
	PEITV 012		- Manual del SGI, Capítulos 10 y 16.	
	Equipos auditados		- RD 920/2017.	
	ITV ÓRGIVA		- Procedimiento General PG 06	
		2. <i>Personal asignado: número, categoría y formación</i>	- Norma UNE-EN ISO/IEC 17020:2012.	
	VEL-6815		- Documento CGA-ENAC-EL	
	DEC-12268		En el apartado 4 del procedimiento pueden identificarse los diferentes perfiles que tienen responsabilidad en la gestión de los equipos en el área de ITV. En la elaboración del documento participan las unidades de Calidad y SGI, Técnica ITV y de Mantenimiento y Eficiencia Energética.	
		3. <i>Segregación de funciones</i>	Tal y como se indica en el apartado anterior, el punto 4 del procedimiento establece las responsabilidades de cada uno de los implicados en la gestión de equipos ITV. Asimismo, durante el desarrollo del procedimiento se aclaran diferentes funciones. Ejemplos:	
		4. <i>Registro de los trámites del procedimiento</i>	"[...] La representante de la Dirección para el SGI, a propuesta del Subdirector Técnico, aprueba los criterios generales de calibración [...]."	
		5. <i>Tiempos de tramitación</i>	El punto 3.2 del procedimiento indica cuáles son los registros que derivan de la aplicación del procedimiento. Todos ellos pueden consultarse en el portal web del SGI.	
	1. Asociado a este procedimiento existe un objetivo general de calidad: REALIZACIÓN PUNTUAL DE LOS REGISTROS.			
		<i>Se pretende que en el periodo de estudio, el 95% de los registros grabados en el portal web del SGI no tengan un desfase superior al que se indica a continuación, con respecto a la fecha que figura en el</i>		

Alcance de la Auditoría		Procedimientos y Sistemas. Anexo I. Auditoría de Procesos		
Área	Proceso	Aspectos auditados	Evidencias	Oportunidad de Mejora
			registro. <i>Aplicable a los siguientes aspectos, siempre que estén controlados por el portal web del SGI:</i>	
			- Operaciones de equipos: 1 día hábil.	
			El seguimiento, así como el grado de consecución puede revisarse en los informes mensuales y en el informe de la revisión por la Dirección.	
			Ejemplo: informe mensual mes de octubre de Cazalla.	
			Operaciones en equipos 24 (realizadas en plazo, 24): 100,00 % cumplimiento (ver detalle en portal web del SGI).	
		6. Resultados (número de procedimientos tramitados)	Asociado a este procedimiento, existen instrucciones técnicas relacionadas con la gestión de equipos, como por ejemplo, para el mantenimiento de los mismos o para la aceptación y rechazo de los criterios de calibración (ITO ITV 003 o IIT ITV 007, respectivamente).	
		7. Otros indicadores asociados al procedimiento	En el portal web del SGI existe una herramienta específica para la gestión integral de EQUIPOS de ITV con diversos indicadores:	
			- Operaciones de equipos sin finalizar: X	
			- Supervisiones pendientes: X	
			- Equipos fuera de plazo: X	
			- Etc...	
		8. Controles existentes	El portal web del SGI envía notificaciones automáticas y tiene implementado un cuadro de mando para una gestión eficaz de los equipos.	
			Adicionalmente, y con periodicidad anual, se realizan auditorías internas en las que se evalúa el grado de cumplimiento de los requisitos definidos en el procedimiento en cuestión, generándose, en	

Alcance de la Auditoría				
Procedimientos y Sistemas. Anexo I. Auditoría de Procesos				
Área	Proceso	Aspectos auditados	Evidencias	Oportunidad de Mejora
			caso de ser necesario, las correspondientes desviaciones.	
		<i>9. Grado de automatización</i>	Todas las operaciones de mantenimiento, reglamentarias y de verificación en servicio se encuentran automatizadas y son gestionadas desde el cuadro de mando inicial implementado en el portal web del SGI.	
			El sistema, automáticamente, genera avisos cuando de detectan operaciones pendientes. De igual modo, genera avisos preventivos, cuando el plazo de alguna operación está próximo a caducar.	
			Adicionalmente, la gestión de equipos de ITV cuenta con un sistema de control que impide automáticamente el uso de un equipo en una estación ITV si éste tiene alguna operación reglamentaria pendiente o su recepción técnica no se ha registrado correctamente.	

Anexo II.3 - Auditoría de Riesgo de Procesos

Alcance de la Auditoría				
Procedimientos y Sistemas. Anexo II. Mapa Riesgos-Procesos				
Área	Proceso	Riesgo	Evidencias	Oportunidades de Mejora
Unidad de Innovación	Proceso de Negocio Gestión de Proyectos	1. <i>Asignación clara de funciones y responsabilidades</i>	La segregación de funciones se define con claridad en el documento ACTORES IMPLICADOS del PEINN004 que se encuentra correctamente cumplimentado en los proyectos auditados.	
		2. <i>Dotación de recursos humanos y técnicos adecuados</i>	Si se produce alguna desviación de la planificación se incluye en la Hoja de riesgos se describe, identificando la causa, estado y plan de acción. (R01)	Dado que la entidad dispone de un departamento propio de desarrollo software se identifica como mejora la implantación de alguna herramienta que permita llevar un control de costes de desarrollo por proyecto.
	PEINN004	3. <i>Conocimientos y capacitación de los recursos adecuada para la prestación de servicios</i>	El personal asignado está procedimentado según el PG09 y fichas del trabajador del Sistema de Gestión Integral.	
		4. <i>Objetivos y resultados claramente definidos</i>	Se gestionan mediante la elaboración del Documento de requisitos lo que asegura objetivos, resultados y alcance claramente definidos y conocidos por todos los actores implicados.	
	Proyectos auditados PR-19-02 y PR-19-03	5. <i>Sistemas de información para el aseguramiento y control de registros de actividad</i>	El propio procedimiento contempla el registro de actividad que es auditado anualmente por AENOR	
		6. <i>Sistemas de información para el control económico-financiero</i>	Se lleva a cabo un análisis de costes de cada proyecto de forma manual (mediante el uso de EXCEL)	Dado que la entidad dispone de un departamento propio de desarrollo software se identifica como mejora la implantación de alguna herramienta que permita llevar un control de costes de desarrollo por proyecto.
Unidad de Innovación	Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva	1. <i>Asignación clara de funciones y responsabilidades</i>	La segregación de funciones se define con claridad en el Apartado 4 del PEINN007	
		2. <i>Dotación de recursos humanos y técnicos adecuados</i>	El personal asignado está procedimentado según el PG09 y fichas del trabajador del Sistema de Gestión Integral, además de forma específica se definen en el Apartado 3.2 del PEINN007	
	Exp. PEINN007	3. <i>Conocimientos y capacitación de los</i>	Incluido igualmente en el PG09	

Alcance de la Auditoría		Procedimientos y Sistemas. Anexo II. Mapa Riesgos-Procesos		
Área	Proceso	Riesgo	Evidencias	Oportunidades de Mejora
		<i>recursos adecuada para la prestación de servicios</i>		
		<i>4. Objetivos y resultados claramente definidos</i>	1. Informe quincenal, mensual y trimestral. Análisis de resultados en Comité de Innovación y Revisión por la Dirección (anual). Riesgo R-08	
		<i>5. Sistemas de información para el aseguramiento y control de registros de actividad</i>	El propio procedimiento contempla el registro de actividad que es auditado anualmente por AENOR	
		<i>6. Sistemas de información para el control económico-financiero</i>	No procede	
Calidad	Gestión de equipos de ITV	<i>1. Asignación clara de funciones y responsabilidades</i>	El apartado 4 del procedimiento establece un apartado de responsabilidades bien definido.	
	PEITV 012			
	Equipos auditados			
		<i>2. Dotación de recursos humanos y técnicos adecuados</i>	Se considera que la dotación es adecuada, ya que la gestión de los equipos de ITV es un apartado revisado exhaustivamente por ENAC en sus auditorías de seguimiento sin que se generen desviaciones de manera habitual.	
	<i>3. Conocimientos y capacitación de los recursos adecuada para la prestación de servicios</i>	En los procesos de supervisión de los jefes de estación se revisa el grado de cumplimiento de los procedimientos que son de aplicación en las estaciones, incluido todo lo relativo a la gestión de equipos (según PG 014: Control de calidad del proceso de prestación de servicio).		

Alcance de la Auditoría		Procedimientos y Sistemas. Anexo II. Mapa Riesgos-Procesos		
Área	Proceso	Riesgo	Evidencias	Oportunidades de Mejora
	VEL-6815		Durante los procesos de adiestramiento del personal inspector, así como de cualificación del personal técnico (ITOITV 001 e ITOITV 002) se tiene en cuenta lo definido en el procedimiento de gestión de equipos.	
	DEC-12268	<i>4. Objetivos y resultados claramente definidos</i>	Existe un objetivo general del sistema derivado del cumplimiento de este procedimiento.	
		<i>5. Sistemas de información para el aseguramiento y control de registros de actividad</i>	Para el adecuado control de los registros generados se utiliza el portal web del SGI así como el aplicativo ITV 3,0. Adicionalmente, se llevan a cabo auditorías internas.	
		<i>6. Sistemas de información para el control económico-financiero</i>	Todos los equipos tienen un registro de inventario para su control económico financiero.	

Anexo III - Análisis de eficacia

Objetivos elaborados por la Dirección de la entidad (Apartado V.2.2.1)

Tipo de objetivo	Objetivo de la Actividad	Medios necesarios	Indicador
ITV	Homogeneización del criterio de rechazo	Recursos propios	La desviación típica de la media estadística del porcentaje de rechazo de los inspectores.
	Disminución del tiempo de espera.	Recursos propios	Porcentaje de inspecciones que se llevan a cabo con más 10 minutos de tiempo de espera.
	Homogeneización del criterio de rechazo entre técnicos supervisores.	Recursos propios	Desviación típica de la media estadística del porcentaje de rechazo de los técnicos supervisores adscritos a la unidad de Calidad y SGI.
	Disminución del porcentaje de procesos de supervisión catalogados como desfavorables	Recursos propios	Porcentaje de procesos de supervisión catalogados como desfavorables
Metrología	Servicios a grandes clientes que los solicitan mediante informes	Recursos propios	Porcentaje de grandes clientes a los que se les gestiona la caducidad de su parque de equipos
	Servicios periódicos in situ a centros de ITV	Recursos propios	Porcentaje de equipos fuera de servicio por no haber programado el servicio periódico
	Servicios motivados por una reparación de un equipo de ITV dentro de la centralización.	Recursos propios	Porcentaje de solicitudes de reparación enviados a la estación ITV en el plazo de dos días desde la solicitud.
	Servicios a equipos de ITV no in situ y no incluido en la centralización	Recursos propios	Porcentaje de equipos a los que se les ha emitido un informe de calibración / verificación en el plazo establecido.
	Resto de servicios.	Recursos propios	Porcentaje de equipos sometidos a Metrología legal a los que se les ha prestado el servicio en el plazo de 20 días.
	Relación tiempo de desplazamiento / tiempo de prestación de servicios	Recursos propios	Tiempo de desplazamiento / Tiempo de prestación de servicios.
	Controles de calidad	Recursos propios	Número de controles de calidad realizados.
<i>Fuente: Sistema de Gestión Integral</i>			

Objetivos elaborados por la Dirección de la entidad (Apartado V.2.2.1)

Tipo de objetivo	Objetivo de la Actividad	Medios necesarios	Indicador:
Medioambiente	Retirada de residuos trimestrales	< 50.000 € / año	Numero de Día transcurridos entre recogidas
	Reducir el consumo de agua	< 70.000 € / año	Índice de Consumo (IC) = consumo (L) / N° inspecciones.
	Reducir la generación de residuos	< 70.000 € / año	Índice de Generación de Residuos (IR) = generación (g) / N° inspecciones
Prevención Riesgos laborales	Aumentar la sensibilización y liderazgo de prevención de riesgos laborales a los mandos de las estaciones de ITV	6.000 €	% de jefes de estación ITV formados.
	Aumentar la sensibilización en materia de prevención de riesgos laborales de los inspectores de las estaciones de ITV	-	% de jefes de inspectores de ITV Indefinidos formados.
	Aumentar la toma de conciencia en materia de prevención de riesgos laborales de los trabajadores de las estaciones de ITV	Campus Formación VEIASA	% de inspectores que han realizado la formación.
	Estudio de optimización de los recursos necesarios para la realización de las mediciones higiénicas necesarias	-	Estudio de viabilidad
Innovación	Evolución de los proyectos en cartera	-	Promedio (% de ejecución real de proyectos/% ejecución planificado). % Proyectos exitosos /proyectos finalizados
	Idoneidad de la herramienta GPInnova respecto a las necesidades de la organización	-	%(n° noticias relacionadas con proyectos/objetivos/n° noticias totales detectadas con GPInnova)
	Fomento de la cultura innovadora.	Recursos propios de VEIASA	% Cumplimiento del Plan de Comunicación (% ejecutado en cada hito / % planificado ejecutar en cada hito)
Gestión Energética	Reducir el consumo total de energía eléctrica un % en el conjunto de todos los centros	< 100.000 € / año	% reducción de kWh eléctricos/n° inspecciones fijas

Tipo de objetivo	Objetivo de la Actividad	Medios necesarios	Indicador:
	Reducir el consumo eléctrico en un 10% mediante energía solar fotovoltaica de autoconsumo	< 1.500.000 € / año	% reducción de kWh eléctricos/nº inspecciones fijas
	Reducir el consumo de combustible un 2% en la flota de vehículos	< 40.000 € / año	I3= % reducción kWh combustible / Km
Comercialización y Atención al Cliente	Aumentar el número de citas concertadas a través del IVR	< 80.000 € / año	Nº de citas concertadas por IVR en 2020 en comparación con el nº de cita IVR de 2019
	Aumentar en un 20% las altas en el servicio de notificaciones de vencimiento del plazo para pasar inspección	< 20.000 € / año	Nº de altas en el servicio de notificaciones en 2020 en comparación con el nº de altas en 2020
	Integración de los sistemas informáticos que permitan al cliente acceder a los servicios adicionales a la ITV en un solo paso	< 20.000 € / año	Objetivo cumplido si en febrero de 2021 existe la integración y está puesta en producción.
<i>Fuente: Sistema de Gestión Integral</i>			

Los objetivos recogidos en los estatutos de la Entidad VEIASA (apartado V.2.2.2):

La realización de las actuaciones de inspección y control reglamentarios derivadas de la aplicación de las distintas reglamentaciones agrícolas, industriales, mineras y energéticas que le sean asignadas por la Junta de Andalucía. Asimismo, tendrá como objeto social la realización de todo tipo de trabajos, obras, estudios, informes, proyectos, dirección de obras, consultorías, asistencias técnicas y servicios públicos en estas materias, que le puedan ser atribuidos por la Administración competente, dentro o fuera del territorio nacional, con sujeción a la normativa vigente y particularmente a la relativa a la normativa referente a la defensa de la competencia.
Especialmente será cometido de la Sociedad la gestión del Servicio Público de Inspección Técnica de Vehículos (ITV), control metrológico e Inspección Técnica de Equipos de Aplicación de Productos Fitosanitarios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
La realización de los trabajos que, como medio instrumental propio y servicio técnico de la Administración, le encomiende la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía, los organismos públicos dependientes de ella, así como las corporaciones locales en el ámbito de esta Comunidad que suscriban a tal fin un convenio de colaboración con la Junta de Andalucía, en las materias que sean su objeto social y especialmente aquellas que sean urgentes o que se ordenen como consecuencia de las situaciones de emergencia que se declaren.

Objetivos, actividades indicadores e importe previsto reflejados en el PAIF 2018 (Apartado V.2.2.3 y Apartado V.2.2.4)

Obj. N.º	Descripción del Objetivo Operativo	Actuación N.º	Descripción Actuación	Indicador	Importe 2018
1.1	Construir o reformar en sector ITV	1.1.1	Ampliaciones	N.º centros	5.600.000,00
1.1	Construir o reformar en sector ITV	1.1.2	Nuevas estaciones	N.º centros	5.116.000,00
1.1	Construir o reformar en sector ITV	1.1.3	Reformas	N.º centros	3.500.154,00
1.1	Construir o reformar en sector ITV	1.1.4	Genéricas	N.º proyectos	969.252,00
1.2	Gestionar Serv. Metrol, ITV y OT.	1.2.1	Realizar inspecciones	N.º inspecciones de 1ª	83.556.093,00
1.1	Construir o reformar en sector ITV				15.185.406,00
1.2	Gestionar Serv. Metrol, ITV y OT.				83.556.093,00
<i>Fuente: PAIF 2018</i>					98.741.499,00

Objetivos, actividades indicadores e importe previsto reflejados en el PAIF 2019 (Apartado V.2.2.3 y Apartado V.2.2.4)

Obj. Nº	Descripción del Objetivo Operativo	Actuación Nº	Descripción Actuación	Indicador	Importe 2019
1.1	Construir o reformar en sector ITV	1.1.1	Nuevas estaciones	N.º centros	5.005.000,00
1.1	Construir o reformar en sector ITV	1.1.2	Ampliaciones	N.º centros	5.055.000,00
1.1	Construir o reformar en sector ITV	1.1.3	Reformas	N.º centros	5.179.000,00
1.1	Construir o reformar en sector ITV	1.1.4	Genéricas	N.º proyectos	4.186.000,00
1.2	Gestionar Serv. Metrol, ITV y OT.	1.2.1	Realizar inspecciones	N.º inspecciones de 1ª	92.311.042,00
1.1	Construir o reformar en sector ITV				19.425.000,00
1.2	Gestionar Serv. Metrol, ITV y OT.				92.311.042,00
<i>Fuente: PAIF 2019</i>					111.736.042,00

Datos sobre el grado de cumplimiento de los objetivos definidos por la Entidad para los ejercicios 2018 y 2019 (Apartado V.2.2.6)

Descripción del Objetivo	%	%
CONSTRUIR O REFORMAR EN SECTOR ITV	60%	35%
GESTIONAR SERV. METROL, ITV Y OT.	109%	100%
<i>Fuente: PAIF 2018 y 2019</i>		

Anexo IV - Análisis de eficiencia

Datos sobre indicadores de resultados de eficiencia relativos a la productividad de las estaciones ITV para para los meses enero-noviembre del ejercicio 2018 (Apartado V.3.2.4)

Ejercicio 2018	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	MEDIA/TOTALES
Nº inspecciones	304.118	277.921	295.512	309.112	320.097	300.725	336.697	320.999	284.811	323.953	308.076	3.382.021
Media inspecciones/día (L-V)	13.159	13.567	13.762	13.817	13.714	13.059	14.417	13.775	13.162	13.895	13.815	13.649
Media inspectores/día (L-V)	802	830	825	837	825	785	830	810	835	880	861	829
Inspecciones/horas por inspector	2,58	2,60	2,65	2,62	2,63	2,64	2,70	2,64	2,47	2,50	2,54	2,60
Inspecciones 7 horas	17,43	17,53	17,86	17,66	17,75	17,79	18,22	17,83	16,64	16,88	17,17	17,52

Fuente: Datos aportados por la Entidad

Datos sobre indicadores de resultados de eficiencia relativos a la productividad de las estaciones ITV para para los meses enero-noviembre del ejercicio 2019 (Apartado V.3.2.4)

Ejercicio 2019	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	MEDIA/TOTALES
Nº inspecciones	313.025	266.128	320.607	299.718	329.525	291.618	344.952	311.564	276.796	298.614	275.963	3.328.510
Media inspecciones/día (L-V)	13.972	13.001	14.093	14.181	14.075	13.373	14.129	11.990	12.338	12.445	12.818	13.310
Media inspectores/día (L-V)	861	814	875	889	905	855	852	749	768	742	756	824
Inspecciones/horas por inspector	2,57	2,54	2,56	2,51	2,47	2,46	2,58	2,56	2,50	2,64	2,70	2,55
Inspecciones 7 horas	17,34	17,13	17,31	16,97	16,66	16,59	17,40	17,28	16,90	17,80	18,22	17,24

Fuente: Datos aportados por la Entidad

Datos sobre indicadores de resultados de eficiencia relativos a la productividad de las estaciones ITV para los meses enero-noviembre del ejercicio 2020 (Apartado V.3.2.4)

Ejercicio 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	MEDIA /TOTALES
Nº inspecciones	279.666	307.233	151.698		133.934	338.078	378.909	331.015	318.715	332.857	301.538	2.873.643
Media inspecciones/día (L-V)	12.541	12.822	14.242		8.277	14.448	15.540	14.845	13.615	14.709	14.153	13.519
Media inspectores/día (L-V)	727	753	828		622	832	867	829	761	818	784	782
Inspecciones/horas por inspector	2,73	2,79	2,72		2,11	2,69	2,78	2,78	2,78	2,86	2,86	2,71
Inspecciones 7 horas	18,43	18,82	18,39		14,24	18,13	18,75	18,78	18,77	19,33	19,34	18,30

Fuente: Datos aportados por la Entidad

Datos sobre los ingresos de la actividad para el periodo 2017-2019 (Apartado V.3.2.6)

(Miles de €)

Ingresos de la actividad	Ejercicio 2017	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019
Control Metrología	2.243	1.429	1.315
Inspecciones Técnicas de Vehículos	113.941	116.058	114.522

Fuente: CCAA 2018 Y 2019

Datos sobre presupuesto y recursos personales asignados del ejercicio 2018 (Apartado V.3.2.5)

(Presupuesto millones de €)

Partida de gasto 2018/Unidad Gestora	Presupuesto Previsto 2018	Presupuesto Ejecutado 2018	Nº empleados
Gastos de personal	55	72	18
Servicios exteriores	26	19	12
Infraestructura	15	9	25

Fuente: PAIF 2018 y Datos aportados por la Entidad

Datos sobre presupuesto y recursos personales asignados del ejercicio 2019 (Apartado V.3.2.5)

(Presupuesto millones de €)

Partida de gasto 2019/Unidad Gestora	Presupuesto Previsto 2019	Presupuesto Ejecutado 2019	N.º empleados
Gastos de personal	73	76	15
Servicios exteriores	18	15	13
Infraestructura	19	7	25

Fuente: PAIF 2019 y Datos aportados por la Entidad

Datos sobre los ingresos de la actividad para el periodo 2017-2019 (Apartado V.3.2.6)

(Miles de €)

Ingresos de la actividad	Ejercicio 2017	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019
Control Metrología	2.243	1.429	1.315
Inspecciones Técnicas de Vehículos	113.941	116.058	114.522

Fuente: CCAA 2018 Y 2019

Anexo V - Análisis de economía

Datos sobre las fuentes de financiación de la Entidad para los ejercicios 2018 y 2019 (Apartado V.4.2.1)

Fuentes de Financiación	(Miles de €)			
	Ejercicio 2018	% sobre el total de ingresos	Ejercicio 2019	% sobre el total de ingresos
Importe Neto de la Cifra de Negocios	117.486	99%	115.836	99%
Otro Ingresos de Explotación	421	0%	461	0%
Imputación de Subvenciones	375	0%	346	0%
TOTAL	118.282	100%	116.644	100%

Fuente: CCAA de los ejercicios 2018/2019

Desglose sobre la cifra de negocios para los ejercicios 2018 y 2019 (Apartado V.4.2.1)

Cifra de Negocios	(Miles de €)	
	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019
Control Metrología	1.429	1.315
Inspecciones Técnicas de Vehículos	116.058	114.522
Total	117.486,21	115.836,05

Fuente: CCAA de los ejercicios 2018/2019

Datos sobre los costes económicos de la Entidad para los ejercicios 2018 y 2019 (Apartado V.4.2.2)

(Miles de €)

Costes (miles de €)	Ejercicio 2018	% sobre el total de costes	Ejercicio 2019	% sobre el total de costes
Aprovisionamientos	639	1%	688	1%
Gastos de personal	71.652	74%	75.662	78%
Otros gastos de explotación	18.531	19%	15.426	16%
Amortización del inmovilizado	5.802	6%	5.621	6%
Deterioro y resultado por enajenación del inmovilizado	19	0%	2	0%
Otros resultados	0	0%	16	0%
TOTAL	96.643	100%	97.415	100%

Fuente: CCAA de los ejercicios 2018/2019

Datos sobre las principales magnitudes de la Entidad para los ejercicios 2018 y 2019 (Apartado V.4.2.3)

(miles de €)

Principales magnitudes 2018-2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019
Cifra de negocios o Ingresos actividad propia	117.486	115.836
Otros ingresos de explotación/actividad	421	461
Resultado	16.328	13.716
Gastos de Personal	71.652	75.662
Otros gastos de explotación	18.531	15.426
Coste trabajador	44	45
Aprovisionamientos (639	688
N.º medio de empleados	1.639	1.687

Fuente: CCAA de los ejercicios 2018/2019

Datos sobre las principales magnitudes de las entidades comparables para el ejercicio 2018 (Apartado V.4.2.4)

(miles de €)			
Principales magnitudes 2018	ITVASA	ITEVELESA	VEIASA
<i>Eficiencia</i>			
Cifra de negocios o Ingresos actividad propia (miles de €)	13.589,92	71.782,00	117.486,21
Otros ingresos de explotación/actividad (miles de €)	63,89	660,00	420,87
Resultado (miles de €)	1.784,06	-19.194,00	16.327,93
<i>Economía</i>			
Gastos de Personal (miles de €)	8.622,72	30.896,00	71.651,80
Coste trabajador (miles de €)	n.d	34,56	43,72
Aprovisionamientos (miles de €)	226,23	405,00	638,98
Nº medio de empleados	n.d	894	1.639

Fuente: CCAA del ejercicio 2018

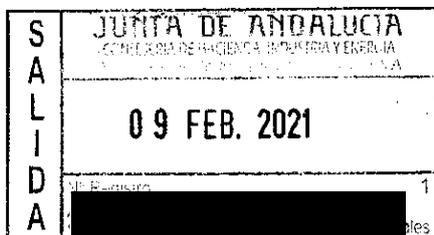
n.d: no hay información disponible

Datos sobre tarifas aproximadas por la prestación de servicios de ITV por cada Comunidad Autónoma para los ejercicios 2018 y 2019 (Apartado V.4.2.4)

Comunidad Autónoma	(Euros)					
	Turismo Diésel		Turismo Gasolina		Moto	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Andalucía (VEIASA)	40	40	35	35	26	26
Asturias (ITVASA)	36	36	36	36	24	24
Cataluña	41	41	36	36	17	17
Castilla La Mancha	44	44	35	35	16	16
Comunitat Valenciana	48	44	37	40	14	14

Fuente: FACUA (IVA incluido, Tasa de Tráfico no incluida)

Anexo VI – Alegaciones presentadas por la entidad



Consejería de Hacienda y Financiación Europea
Intervención General
Att.: Dña. Amelia Martínez Sánchez
C/ Albareda, 18-20, 3ª planta
41001 Sevilla

Sevilla, 8 de febrero de 2021

Ref:

Asunto: Informe Provisional de Auditoría Operativa (PCF 2020)

D. Francisco José Delgado Aguilera, con DNI número [REDACTED] y domicilio a estos efectos en el que se indica para la sociedad, actuando, como Director General, en nombre y representación de Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A., (en adelante, VEIASA), con domicilio en la calle Albert Einstein, 2, Edificio VEIASA, CP: 41092, Isla de la Cartuja, Sevilla, y CIF A-41398645, en virtud de escritura de poder especial otorgada en fecha 18 de febrero de 2020, ante el Notario de Sevilla D. Javier Feás Costilla, bajo el número 288 de su protocolo, ante este órgano comparezco y, con motivo del informe recibido

DIGO

- i. Que con fecha de 27 de enero, ha sido notificado a VEIASA el Informe Provisional de Auditoría Operativa del Sector Público Instrumental de la Junta de Andalucía (Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A., VEIASA).
- ii. Que con fecha 3 de febrero se ha recibido escrito en relación con el anterior Informe, en el que se concede a mi representada un plazo de diez días hábiles, desde la fecha de remisión, 25 de enero de 2021, para que alegase lo que a su derecho convenga.
- iii. Que en respuesta al mismo y dentro del plazo concedido a estos efectos, vengo a formular, las siguientes

ALEGACIONES

Se estructuran las presentes alegaciones transcribiendo literalmente y bajo el mismo número de apartado, cada punto del Informe Provisional de Auditoría Operativa, y comentando seguidamente las alegaciones correspondientes, en su caso.

Primero.- ALEGACIONES AL CONTENIDO DEL APARTADO I. RESUMEN EJECUTIVO

4. El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía. En estas circunstancias no parece necesario que el sector público responda a una demanda que puede ser satisfecha por el sector privado, asumiendo por tanto el Sector Público riesgos que pueden ser cubiertos eficientemente por el mercado, sin que la gestión pública proporcione ventajas comparativas respecto a la gestión privada y además considerando que el sector público está sujeto a una normativa pensada para la gestión pública y no para la gestión mercantil, lo que podría implicar una menor flexibilidad para adaptarse a cambios en las circunstancias del mercado. Por ello es recomendable analizar la posibilidad de acudir al mercado para la prestación del servicio: una opción sería dar entrada al sector privado en el capital social de la Entidad, sin perjuicio de que la Administración de la Junta de Andalucía pueda mantener una participación minoritaria en el mismo, de forma que pueda formar parte del órgano de gobierno, estableciéndose además los mecanismos de control necesarios para garantizar la calidad del servicio.

Ver respuesta incluida en el número 10 del apartado **Recomendaciones y/o propuestas de mejora.**

1.1 Breve descripción de la Entidad

<i>Adscripción</i>	<i>Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades</i>
<i>Nº de Trabajadores (2019)</i>	<i>Plantilla: 1.640 trabajadores.</i>
<i>Total Presupuesto de Explotación y de Capital (2019 y 2020).</i>	<i>Presupuesto de Explotación (2019): 98.353.133,00 euros. Presupuesto de Capital (2019): 19.425.000,00 euros. Presupuesto de Explotación (2020): 100.390.229,00 euros. Presupuesto de Capital (2020): 10.765.000,00 euros.</i>

Con fecha 5 de febrero de 2021 ha sido publicado en el BOJA el Decreto del Presidente 5/2021, de 1 de febrero, por el que se adscribe a la Consejería de Hacienda y Financiación Europea la entidad Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.

La plantilla media al cierre del ejercicio 2019, según se recoge en las Cuentas Anuales de la entidad, es de 1.687,70.



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

1.2. Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones sistemas y/procedimientos:

....

Este alto nivel procedimental es consecuencia de la implantación de un Sistema de Información integrado que contempla: Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (certificado con ISO 45001:2018), Sistema de Gestión Ambiental (certificado con ISO 14001:2015), Sistema de Gestión de la I+D+i (certificado con ISO 166002:2014), Sistema de Gestión Energética (certificado con ISO 50001:2011) y Sistema de Gestión de la Calidad (certificado con ISO 9001:2015).

El Sistema de Gestión Integrado no solo contempla las normas en las que estamos certificados por AENOR, en las que falta por incluir la certificación en la norma ISO 9001 en Atención al cliente, sino también y especialmente, las normas en las que estamos acreditados por ENAC, tanto en el área de ITV como de Metrología:

- Acreditación en ITV por UNE-EN-ISO 17020, 17025
- Acreditación en Metrología por UNE-EN-ISO 17020, 17025 y 17065.

Conclusiones eficacia:

4. La Entidad no dispone de los datos de ejecución del presupuesto por cada una de las actuaciones, por lo que no se dispone de la información suficiente para poder analizar el grado de cumplimiento por cada una de las mismas (Apartado V.2.2.4).

Si bien no existe un documento donde se recojan de manera conjunta los datos del seguimiento del objetivo denominado "construcción o reformas de los centros de itv", cada gestor lleva un control individualizado de las inversiones en cada actuación de la que es responsable.

Respecto al objetivo "gestionar el servicio de metrología, itv y otros", medido a través del indicador número de inspecciones de primera, se realiza un seguimiento mensual de su grado de consecución. Así mismo, se hace un seguimiento de las principales magnitudes recogidas en el presupuesto de explotación del PAIF: Importe neto de la cifra de negocios, gastos de personal y servicios exteriores, resultado de explotación y resultado del ejercicio después de impuestos, entre otros.

5. La Entidad empezó a realizar durante el ejercicio 2018 como parte fundamental de la actualización del mapa de riesgos de Auditoría Interna un cuadro de mando que contiene indicadores y alertas que permitan identificar posibles riesgos, obtenidos de análisis de datos procedentes de todos los ámbitos de VEIASA, relacionando los mismos entre sí con el objetivo de identificar tendencias, siendo comunicados de forma visual. La entidad tiene previsto implantar una herramienta Bussines InteligenT BI que le permita gestionar los datos para la obtención de

un cuadro de mando mensual que emplee la dirección para la medición de los objetivos (Apartado V.2.2.5).

El cuadro de mando de la Unidad de Auditoría Interna es utilizado por la Dirección para la medición de objetivos. El mismo ha sido migrado en 2020 a Power BI, permitiendo su automatización y evolución, así como la incorporación de nuevos indicadores. No obstante lo anterior, en el Plan de Sistemas de Veiasa de 2011 se contempla la implementación de una herramienta de Business intelligence para el tratamiento masivo de datos, y gestión de indicadores a nivel general de la empresa. Este proyecto se encuentra actualmente pendiente de inicio.

Conclusiones eficiencia:

1. La Entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, ni ha elaborado manuales de procedimientos distintos a los elaborados para el SGI ni de sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficiencia en las actividades desarrolladas (Apartado V.3.2.1).

Según se recoge en el Acta del Consejo de Administración celebrado por VEIASA con fecha 5 de junio de 2020, la entidad expone los siguientes incumplimientos en la tramitación de los expedientes de contratación y personal:

Contratación. En base a los contratos seleccionados y a los incumplimientos recogidos en dicha acta, se puede concluir que la entidad no dispone de evidencias y mecanismos que aseguren el cumplimiento de la Ley de Contratos del Sector Público.

Personal. La mayor parte de los contratos laborales se encuentran en fraude de Ley; esta situación tiene su origen en las contrataciones que se vienen realizando en los últimos años y en la concatenación de contratos.

Como medida correctora, la Entidad ha elaborado un sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos que fue aprobado en mayo de 2019 por el Comité de Dirección de la empresa.

La Entidad si dispone de manuales de procedimientos adicionales a los elaborados para el SGI en relación con las actividades que se encuentran certificadas. Desde mediados de 2019 se está trabajando en la elaboración de procedimientos adicionales a los exigidos por el SGI por parte de todas las Unidades, de forma que algunos de ellos ya se han finalizado, encontrándose disponibles en la intranet corporativa, y otros están en curso o en fases previas a su redacción.

Por otra parte, desde la Dirección de Recursos Humanos se está trabajando en la elaboración de un mapa de procesos de las diferentes unidades que se encuadran bajo su competencia.

El mal uso de las contrataciones temporales se encuentra relacionado, en su mayor parte, con las limitaciones a la contratación indefinida recogidas en las correspondientes leyes de presupuestos de la Junta de Andalucía, y a las necesidades de personal derivadas del Plan de Expansión llevado a cabo por la Entidad, que desde el año 2009 ha supuesto la apertura de 18



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

nuevas estaciones de itv, sin que hayan sido solicitados ni dotados los puestos indefinidos necesarios para su funcionamiento.

Desde la Dirección de RRHH de la entidad, están siendo analizadas otras formas de contratación, así como la creación de una nueva bolsa de trabajadores eventuales, para evitar que esta situación vuelva a producirse en el futuro.

3. La Entidad no mide la rentabilidad a nivel empresa y a nivel estación. En el Plan de Sistemas de Riesgos ya se indicaba como recomendación realizar el cálculo de la rentabilidad, toma de decisiones según los resultados y seguimiento del cumplimiento de las medidas correctoras de las posibles desviaciones. A fecha de este informe no han sido aplicadas las recomendaciones por parte de las unidades gestoras (Apartado V.3.2.3).

Donde dice Plan de Sistema de Riesgos debería decir Recomendaciones del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno.

5. Existen indicios de ineficiencia en la utilización de recursos humanos para la consecución de la actividad (los recursos utilizados no generan los resultados esperados). En la consecución de algunas de las actividades como, por ejemplo, infraestructura, se observan deficiencias en la ejecución del presupuesto, no ejecutándose la totalidad del presupuesto y consecuentemente produciéndose una desviación entre presupuesto previsto y realizado (Apartados V.3.2.4, V.3.2.5 y V.3.2.6). Entre las alternativas para un uso más eficiente de los recursos podrían adoptarse las siguientes:

Diseño e implantación de un sistema de planificación de recursos por actividades.

Diseño, elaboración e implantación de un plan estratégico adecuado que incluya planes operativos anuales que definan las metas a alcanzar, que definan indicadores, que incluyan presupuestos en términos de costes de las actividades para la consecución de los objetivos, y que incluyan los métodos de evaluación de identificación de desviaciones y de control.

Implantación de un sistema de medición y evaluación de los resultados adecuado.

En base a los resultados obtenidos (Apartado V.3.2) la Entidad no tiene diseñado un sistema de planificación ni un sistema de indicadores adecuado para conocer la eficiencia alcanzada en la prestación de las actividades.

La Dirección de Infraestructuras y Desarrollo está compuesta por cinco unidades (Mantenimiento y Eficiencia Energética, Innovación, Ingeniería, Proyectos y Obras), de tal forma que las actividades realizadas por las mismas engloban la ejecución del Plan de Inversiones así como otras muchas tareas adicionales al mismo, tal y como se recogen en el Manual de Responsabilidades y Funciones de VEIASA.

Por otro lado, el Plan de Inversiones previsto en el PAIF tiene carácter estimativo, estando sujeto su cumplimiento a condicionantes externos ajenos a la entidad.



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

6. El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía. En estas circunstancias no parece necesario que el sector público responda a una demanda que puede ser satisfecha por el sector privado, asumiendo por tanto el Sector Público riesgos que pueden ser cubiertos eficientemente por el mercado, sin que la gestión pública proporcione ventajas comparativas respecto a la gestión privada y además considerando que el sector público está sujeto a una normativa pensada para la gestión pública y no para la gestión mercantil, lo que podría implicar una menor flexibilidad para adaptarse a cambios en las circunstancias del mercado. Por ello es recomendable analizar la posibilidad de acudir al mercado para la prestación del servicio: una opción sería dar entrada al sector privado en el capital social de la Entidad, sin perjuicio de que la Administración de la Junta de Andalucía pueda mantener una participación minoritaria en el mismo, de forma que pueda formar parte del órgano de gobierno, estableciéndose además los mecanismos de control necesarios para garantizar la calidad del servicio.

Ver respuesta incluida en el número 10 del apartado **Recomendaciones y/o propuestas de mejora**.

Conclusiones economía:

4 No se encuentra disponible la información suficiente relativa a los valores de indicadores y de aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de otras entidades para realizar un análisis comparativo referido al ejercicio 2019. No obstante, con los datos obtenidos referidos al ejercicio 2018, sí se observa que los ingresos de la actividad propia en el caso de VEIASA son de importe superior a los de ITVASA e ITEVELESA.

En el análisis realizado de las tarifas de ITV de las entidades comparadas se observa que la Comunidad Valenciana presenta la tarifa más elevada en la prestación de servicio por ITV de turismos, seguida de Castilla-La Mancha. VEIASA, para las inspecciones periódicas de los vehículos, cuando la inspección o la reserva de cita se realice dentro del plazo para pasar la inspección, aplica una reducción del 10% a las tarifas establecidas en la Orden de 10 de julio de 2014 por la que se establecen las tarifas del servicio de inspección técnica de Vehículos en Andalucía (BOJA N° 135 de fecha 14/07/2014) (Apartado V.4.2.4).

Teniendo en cuenta el descuento del 10% para las citas reservadas en plazo, VEIASA tiene la tarifa más baja de España en diversas tipologías de vehículos.

Adicionalmente, las inspecciones de orden 2 son gratuitas hasta los 2 meses tras la primera inspección, lo cual no ocurre en toda España. De hecho, las inspecciones de orden 2 que han pasado inspección de orden 1 en otra comunidad son también gratuitas, lo que ha llevado en los últimos años a un crecimiento de estas inspecciones, especialmente en las provincias

fronterizas. Estas inspecciones no generan ingresos y restan tiempo de los inspectores para realizar inspecciones de orden 1.

5. La Entidad no tiene definido y diseñado un proceso de planificación de recursos externos y de contratación de bienes, servicios y de personal. Se ha puesto de manifiesto en el Acta del Consejo de Administración de la Entidad de fecha 5 de junio de 2020 una serie de demandas interpuestas por los contratistas de obras por unos importes elevados reclamados. En relación con el personal se ha identificado la disminución en el gasto para la contratación a través de E.T.T en el ejercicio 2019 respecto al ejercicio 2018 (Apartado V.4.2.5).

Las demandas a las que se hace referencia se encuentran en sede judicial y, por tanto, pendientes de sentencia, por lo que el resultado de las mismas es incierto actualmente.

Recomendaciones y/o propuestas de mejora:

3 Diseñar y definir unos indicadores adecuados que permitan la medición, seguimiento y evaluación de resultados, y evaluar la eficacia, eficiencia y economía de las actuaciones de la Entidad.

Se dispone de diversos indicadores para evaluar la evaluación y actuaciones de la Entidad: seguimiento diario de las inspecciones, productividad y días de cita en estaciones, seguimiento mensual del margen de explotación, de las principales magnitudes del presupuesto, de la evolución de la plantilla, productividad por estaciones y provincias, entre otros. Entendemos que la recomendación hace referencia a la elaboración de indicadores adicionales.

Así mismo, VEIASA tiene definidos e implantados en el Sistema de Gestión Integrado, una relación de objetivos de los que se realiza seguimiento mensual, identificando desviaciones y proponiendo medidas correctoras. Con respecto a los citados objetivos se identifican riesgos y oportunidades, las medidas para minimizar los primeros y potenciar los segundos.

5 Diseñar y definir un mapa de procesos, manuales de procedimientos, sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficacia y la eficiencia en las actividades desarrolladas por VEIASA.

La Entidad dispone de innumerables procedimientos, incluidos en el ámbito del Sistema Integrado de Gestión y fuera del mismo. Entendemos que se refiere a que se siga avanzando en la elaboración de procedimientos adicionales a los ya existentes.

Por otra parte, desde la Dirección de Recursos Humanos se está trabajando en la elaboración de un mapa de procesos de las diferentes unidades que se encuadran bajo su competencia.



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

6 Implantar las medidas (controles y recomendaciones) alcanzadas tras la elaboración del sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos para así mitigar los riesgos identificados.

El calendario de implantación de las medidas contempladas en el Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno finalizaba el 31 de diciembre de 2020. A partir de 2021 será objeto de evaluación el grado de implementación de las mismas, en curso desde la fecha de su aprobación en 2019. Entendemos que la recomendación se refiere a continuar y finalizar con la implantación de las medidas.

9. Elaborar un Catálogo de Puestos de Trabajo con la finalidad de evitar el mal uso de las contrataciones temporales, de los falsos autónomos y generar una plantilla fija y propia para la estructura de VEIASA donde se definan las funciones y puestos de trabajos.

El mal uso de las contrataciones temporales se encuentra relacionado con las limitaciones a la contratación indefinida recogidas en las correspondientes leyes de presupuestos de la Junta de Andalucía, y a las necesidades de personal derivadas del Plan de Expansión llevado a cabo por la Entidad, que desde el año 2009 hasta la fecha ha supuesto la apertura de 18 nuevas estaciones de itv, sin que hayan sido solicitados ni dotados los puestos indefinidos necesarios para su funcionamiento.

Por otra parte, a petición de la Secretaría General de Regeneración se ha iniciado la elaboración del Inventario de Puestos de Trabajo para la definición las funciones y puestos de trabajo. Del mismo modo, se ha realizado un informe con el análisis de otras formas de contratación adecuadas en VEIASA como podría ser la figura del fijo discontinuo para atender a los picos de producción.

10. Se recomienda analizar la posibilidad de acudir al mercado para la prestación del servicio: una opción sería dar entrada al sector privado en el capital social de la Entidad, sin perjuicio de que la Administración de la Junta de Andalucía pueda mantener una participación minoritaria en el mismo, de forma que pueda formar parte del órgano de gobierno, estableciéndose además los mecanismos de control necesarios para garantizar la calidad del servicio.

Hay que decir que según las normas de auditoría del sector público, las conclusiones y recomendaciones tendrán que guardar una relación lógica con los hechos presentados en este Informe. Las conclusiones trascendentales tienen que estar debidamente fundamentadas en evidencia suficiente, pertinente y válida y dicha argumentación tiene que ser incluida en el Informe. Tales afirmaciones exigen una argumentación, justificación, exposición de datos y del trabajo de análisis ejecutado.

Las demás conclusiones y/o recomendaciones tienen un trabajo de campo previo, la número 10 es un puro juicio de valor.



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

Su priorización no viene argumentada con respecto a las demás recomendaciones. Priorizarla como primera es incoherente con las otras recomendaciones, porque las mismas se basan en la actual configuración jurídica. Si se opta por cambiar en primer lugar la naturaleza jurídica de pública a privada, deberían ser los futuros propietarios de la mayoría los responsables de elaborar las recomendaciones, como el Plan Estratégico y sus acciones, así como las demás recomendaciones, pero con sus criterios, plasmando su visión, misión y objetivos.

El único argumento que aporta para recomendar como prioridad número 1 la transformación de VEIASA empresa pública 100% a empresa mixta con participación minoritaria de la Junta de Andalucía, son las dificultades de gestión de entidad mercantil en el ámbito de las entidades instrumentales de la Administración autonómica, porque como reconoce el autor del Informe los servicios se prestan en igualdad de condiciones (diríamos más, con menores tarifas y mayor rigurosidad en el caso de VEIASA, como certifica la CNMC en su informe sobre las ITV).

Pero hay otras alternativas para acotar o ajustar la gestión de una empresa pública mercantil tan singular en sus actividades, servicios, financiación y objetivos como VEIASA, como sería una norma específica que le doten de la agilidad necesaria, sin perder la Administración de la Junta el control de la misma. En el Estado existen ejemplos de esta situación en TRAGSA, y otras entidades.

Es incoherente con el objetivo político de este Gobierno de liberalizar la economía, sustituir un solo gestor público para toda la Comunidad Autónoma por una empresa privada que actuaría en régimen de monopolio, sin posibilidad de intervención de otros operadores.

Lo coherente sería aplicar las 9 recomendaciones que están perfectamente documentadas y argumentadas y corresponden a los contenidos propios de una Auditoría Operativa, y una vez aplicadas y conseguidas las mejoras de la eficiencia, la eficacia y la economía de VEIASA (2 ó 3 años), analizar cuál de los 4 sistemas de gestión del servicio de ITV que prevé la legislación española es el más acorde con las políticas económicas e industriales de la Junta de Andalucía. A saber:

1. Gestión directa por la Administración por empresa 100% pública.
2. Gestión directa a través de empresa de economía mixta.
3. Concesiones administrativas.
4. Autorizaciones administrativas.

Segundo.- ALEGACIONES AL CONTENIDO DEL APARTADO III. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.

<i>Adscripción</i>	<i>Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades</i>
--------------------	--

Nº de Trabajadores (2019)	Plantilla: 1.640 trabajadores.
Total Presupuesto de Explotación y de Capital (2019 y 2020).	Presupuesto de Explotación (2019): 98.353.133,00 euros. Presupuesto de Capital (2019): 19.425.000,00 euros. Presupuesto de Explotación (2020): 100.390.229,00 euros. Presupuesto de Capital (2020): 10.765.000,00 euros.

Con fecha 5 de febrero de 2021 ha sido publicado en el BOJA el Decreto del Presidente 5/2021, de 1 de febrero, por el que se adscribe a la Consejería de Hacienda y Financiación Europea la entidad Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.

La plantilla media al cierre del ejercicio 2019, según se recoge en las Cuentas Anuales de la entidad, es de 1.687,70.

Tercero.- ALEGACIONES AL CONTENIDO DEL APARTADO V. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

V.1 Sistemas y procedimientos

V.1.1 Trabajos realizados (Apartado V.1.2.1 - Apartado V.1.2.50):

Se ha analizado la documentación facilitada por la entidad relativa a los sistemas de información: Plan de Sistemas TIC, Organigrama, Cuadro de Mando, Memoria Anual 2019, además del Manual del Sistema de Información Integrado y los procedimientos derivados. El Sistema de Información integrado contempla Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (certificado con ISO 45001:2018), Sistema de Gestión Ambiental (certificado con ISO 14001:2015), Sistema de Gestión de la I+D+i (certificado con ISO 166002:2014), Sistema de Gestión Energética (certificado con ISO 50001:2011) y Sistema de Gestión de la Calidad (certificado con ISO 9001:2005). La entidad cuenta también con un Plan Estratégico para el periodo 2012-2015 que, aunque no se ha actualizado formalmente, se sigue empleando como referencia.

El Sistema de Gestión Integrado no solo contempla las normas en las que estamos certificados por AENOR, en las que falta por incluir la certificación en la norma ISO 9001 en Atención al cliente, sino también y especialmente, las normas en las que estamos acreditados por ENAC, tanto en el área de ITV como de Metrología:

- Acreditación en ITV por UNE-EN-ISO 17020, 17025
- Acreditación en Metrología por UNE-EN-ISO 17020, 17025 y 17065.

V.1.2 Resultados obtenidos:

Resultados de la auditoría para el ámbito de las TIC:



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

9. Existen diferentes canales de interacción para la prestación de servicios, si bien actúan de modo independiente atendiendo a un modelo multicanal, por ejemplo:

Página web (www.veiasa.es www.itvcita.com y <https://notificaciones.veiasa.es/#/>)

Formulario de contacto

Teléfono de contacto (CAU)

Redes sociales (Twitter, Facebook)

A los canales indicados hay que añadir el sistema de notificaciones para recoger los datos de los usuarios y poder avisarles de la caducidad, el envío de SMS de aviso de caducidad, la carta de aviso de caducidad a los usuarios con vehículos que se incorporan por primera vez al servicio de ITV, SMS de confirmación de los datos de la cita y SMS de recordatorio de la cita un día antes de la misma.

10. La entidad estableció un proceso para la realización de encuestas de satisfacción mediante el envío de un SMS pero, tras la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Protección de Datos a finales de mayo de 2018 y ante la necesidad de pedir la autorización expresa por parte del cliente para que la empresa pueda utilizar sus datos personales para recibir información no relacionada directamente con el servicio de ITV (como es el caso de las encuestas de satisfacción), las encuestas a través de SMS dejaron de realizarse.

Las encuestas dejaron de realizarse por SMS porque no se contaba con un número suficiente de autorizaciones expresas de los usuarios como para tener una muestra adecuada. En 2019 se realizó encuesta telefónica en el área de Metrología.

24. La entidad utiliza canales tradicionales para la atención al cliente:

Centro de Atención al Usuario (955...).

Las redes sociales también sirven de canal para atender a las necesidades de los clientes.

Entre los canales tradicionales utilizados hay que incluir el formulario de contacto.

Resultados de la auditoría para el ámbito de Procesos:

27. Las áreas principales de actividad de la entidad (ITV y Metrología) se encuentran acreditadas bajo un sistema de gestión certificado en gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo, gestión de la I+D+i, eficiencia energética y atención al cliente, para el cual existen procedimientos documentados.

El Sistema de Gestión Integrado no solo contempla las normas en las que estamos certificados por AENOR, sino también y especialmente, las normas en las que estamos acreditados por ENAC, tanto en el área de ITV como de Metrología:

- Acreditación en ITV por UNE-EN-ISO 17020, 17025



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A

- Acreditación en Metrología por UNE-EN-ISO 17020, 17025 y 17065.

28. No se dispone de un Catálogo de Procesos formal para la totalidad de las actividades; no obstante, para las actividades incluidas en el Sistema de Gestión Integral (que son los procesos clave de negocio y que inciden directamente en el cliente) sí se encuentran recogidos en un catálogo de procesos elaborado por Auditoría Interna. Además, el Manual del SGI contempla un listado de procesos incluidos en el alcance del SGI.

29. En relación con el punto anterior no existe un Mapa de Procesos formalizado para todas las actividades, pero sí se contempla dentro del manual de SGI para las actividades dentro del alcance.

30. Existen procedimientos e instrucciones para las actividades incluidas en el Sistema de Gestión Integral (que son los procesos clave de negocio y que inciden directamente en el cliente). Además, en el marco de la implantación de un Sistema de Control Interno impulsado desde la unidad de Auditoría Interna, VEIASA ha identificado los procedimientos internos más relevantes que deben ser elaborados.

Desde la Dirección de Recursos Humanos se está trabajando en la elaboración de un mapa de procesos de las diferentes unidades que se encuadran bajo su competencia.

48. La entidad realiza evaluaciones de capacidad y actitud al personal de nueva incorporación (véase evaluación). Existen registros y supervisiones en SGI (véase documento de revisión del SGI en su apartado 3.8). Hay dimensionamiento de plantillas para dar cobertura a la demanda de inspecciones (véase plantilla necesaria). Se realizan cualificaciones de metrólogos en ITV para asistir en casos de necesidad (véase documentación de procesos de cualificación en ITV para verificadores)

También se realiza la formación del personal exigida por el RD 920/2017. Asimismo, somos centro de formación autorizado por la Dirección General de Industria, Energía y Minas conforme al RD 920/2017.

V.2 Eficacia.

V.2.2 Resultados obtenidos:

3 El programa presupuestario anual de la Entidad (Programa de Actuación, Inversión y Financiación) contiene unos objetivos definidos para el ejercicio, las actividades a realizar para la consecución de los objetivos, y dispone de unos indicadores de ejecución y de procesos asociados a cada uno de los objetivos, que permiten obtener datos sobre el objetivo definido y el presupuesto asignado a cada una de las actividades. (Anexo III).

No obstante, no permite la medición, seguimiento y evaluación de los resultados. La Entidad no dispone de los recursos económicos, materiales y personales a disposición de los responsables de su ejecución ni de un sistema de seguimiento de objetivos a través de indicadores, adaptado a las necesidades propias de la gestión de los programas presupuestarios y orientado a asegurar



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

la realización de los objetivos finales de los mismos y a proporcionar información sobre su cumplimiento, las desviaciones que pudieran haberse producido y sus causas. Hay que indicar que en ejercicio 2020 se ha implementado un sistema de seguimiento diario para el indicador de la producción, tomándose como medida el número de inspecciones realizadas. La entidad pone de manifiesto que en años anteriores se disponía de dicha información, sin embargo, hasta el ejercicio 2020 no se han tomado medidas para evaluar las desviaciones.

Si bien es cierto que no se realiza seguimiento pormenorizado del objetivo denominado "construcción o reformas de los centros de itv", se viene realizando un seguimiento mensual del grado de consecución de las principales magnitudes recogidas en el presupuesto de explotación del PAIF (Importe neto de la cifra de negocios, gastos de personal y servicios exteriores, resultado de explotación y resultado del ejercicio después de impuestos), así como del objetivo "gestionar el servicio de metrología, itv y otros", medido a través del indicador número de inspecciones de primera.

4. La entidad para los ejercicios 2018 y 2019 presenta en el PAIF la ejecución por cada una de las actividades que desarrolla en el ejercicio:

Estimación del Presupuesto por cada una de las actuaciones de la Entidad (Anexo III):

La entidad no dispone de los datos de ejecución del presupuesto por cada una de las actuaciones, por lo que no se dispone de la información suficiente para poder analizar el grado de cumplimiento por cada una de las mismas.

Si bien no existe un documento donde se recojan de manera conjunta los datos del seguimiento del objetivo denominado "construcción o reformas de los centros de itv", cada gestor lleva un control individualizado de las inversiones en cada actuación de la que es responsable.

Respecto al objetivo "gestionar el servicio de metrología, itv y otros", medido a través del indicador número de inspecciones de primera, se realiza un seguimiento mensual de su grado de consecución. Así mismo, se hace un seguimiento de las principales magnitudes recogidas en el presupuesto de explotación del PAIF: Importe neto de la cifra de negocios, gastos de personal y servicios exteriores, resultado de explotación y resultado del ejercicio después de impuestos, entre otros.

V.3 Eficiencia.

V.3.2 Resultados obtenidos:

1. La Entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, ni ha elaborado manuales de procedimientos distintos a los elaborados para el SGI ni de sistemas de calidad y/o sistemas de control interno.



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

La Entidad si dispone de manuales de procedimientos adicionales a los elaborados para el SGI en relación con las actividades que se encuentran certificadas. Desde mediados de 2019 se está trabajando en la elaboración de procedimientos adicionales a los exigidos por el SGI por parte de todas las Unidades, de forma que algunos de ellos ya se han finalizado, encontrándose disponibles en la intranet corporativa, y otros están en curso o en fases previas a su redacción.

Por otra parte, desde la Dirección de Recursos Humanos se está trabajando en la elaboración de un mapa de procesos de las diferentes unidades que se encuadran bajo su competencia.

Se han determinado como procedimientos clave los propios del ámbito competencial de la entidad, junto con los relacionados con la contratación o celebración de acuerdos con terceros:

Los procesos clave del ámbito operativo: gestión de servicios ITV, metrología y otros de explotación.

- *Contratación: la entidad, durante el ejercicio 2019, formaliza 2.934 contratos de servicios, obras y suministros por un volumen de contratos formalizados que alcanza los 16.189.418,24 euros. Según se recoge en el Acta del Consejo de Administración celebrado por VEIASA en fecha 5 de junio de 2020, la entidad pone de manifiesto los siguientes incumplimientos en la tramitación de los expedientes de contratación:*
 - o *Elevado número de facturas sin pagar por parte de la Entidad como consecuencia de la acumulación de las facturas retenidas y no abonadas por incumplimiento en la tramitación de los contratos. Con fecha 3 de junio de 2020 se realiza la convalidación del gasto y se procede por parte de VEIASA al pago de las facturas.*
 - o *Debilidad de la gestión de compras según lo estipulado en la Ley de Contratos del Sector Público.*
 - o *Fraccionamiento en un elevado número de contratos, solicitudes de compras paralizadas y proveedores recurrentes.*

Tras las incidencias manifestadas por la entidad en materia de contratación hemos procedido a realizar un análisis sobre una muestra de expedientes donde se han detectado incidencias respecto a la tramitación de los pedidos.

En base a los contratos seleccionados y a los incumplimientos recogidas en el acta del Consejo de VEIASA se puede concluir que la entidad no dispone de evidencias y mecanismos que aseguren el cumplimiento de la Ley de Contratos del Sector Público.

- *Jurídico: El ámbito jurídico es desarrollado por terceros a través de contratos vigentes por prestación del servicio de asesoramiento fiscal, jurídico, contable y laboral. Asimismo, la entidad dispone de una unidad de asesoría jurídica y cumplimiento legal formada por un jefe de la unidad y un técnico.*
- *Personal: la Entidad, a cierre del ejercicio 2019, cuenta con una plantilla de 1.428 trabajadores y trabajadoras tratándose en su mayoría de ingenieros, arquitectos, técnicos y personal de ámbito jurídico, económico y financiero. Del mismo modo que se indicase en los*



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

procedimientos de contratación, en el Acta del Consejo de Administración celebrado por VEIASA con fecha 5 de junio de 2020 la entidad pone de manifiesto los siguientes incumplimientos en materia de contratación de personal:

La plantilla media al cierre del ejercicio 2019, según se recoge en las Cuentas Anuales de la entidad, es de 1.687,70, tratándose en su mayoría de inspectores con titulación FP de automoción, y administrativos.

- *La mayor parte de los contratos laborales se encuentran en fraude de Ley. Esta situación tiene su origen en las contrataciones que se vienen realizando en los últimos años y en la concatenación de contratos.*
- *Necesidad por parte de la entidad de crear un Catálogo de Puestos de Trabajo, con la finalidad de evitar el mal uso de las contrataciones temporales, de los falsos autónomos y generar una plantilla fija y propia para la estructura de VEIASA donde se definan las funciones y puestos de trabajos.*

El mal uso de las contrataciones temporales se encuentra relacionado, en su mayor parte, con las limitaciones a la contratación indefinida recogidas en las correspondientes leyes de presupuestos de la Junta de Andalucía, y a las necesidades de personal derivadas del Plan de Expansión llevado a cabo por la Entidad, que desde el año 2009 ha supuesto la apertura de 18 nuevas estaciones de itv, sin que hayan sido solicitados ni dotados los puestos indefinidos necesarios para su funcionamiento.

Desde la Dirección de RRHH de la entidad, están siendo analizadas otras formas de contratación, así como la creación de una nueva bolsa de trabajadores eventuales, para evitar que esta situación vuelva a producirse en el futuro.

Adicionalmente, según nos expone la entidad, la situación es la siguiente en materia de relaciones laborales y sindical:

Actualmente el III Convenio Colectivo de VEIASA se encuentra denunciado, siendo el último trámite notificado un requerimiento por parte de la Dirección General de Presupuestos que fue contestado por la empresa atendiendo al mismo para su respuesta, encontrándose en fase de análisis por parte de la Dirección General de Presupuestos.

Con fecha 18 de enero de 2021 ha sido emitido informe por parte de la Secretaría General de Regeneración, Racionalización y Transparencia.

Por otra parte, de un Informe elaborado para la revisión del crédito horario sindical, se han detectado numerosas incidencias, no habiéndose aplicado en ningún aspecto lo establecido en el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, ni lo establecido en la Ley 3/2012, de 21 de



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A

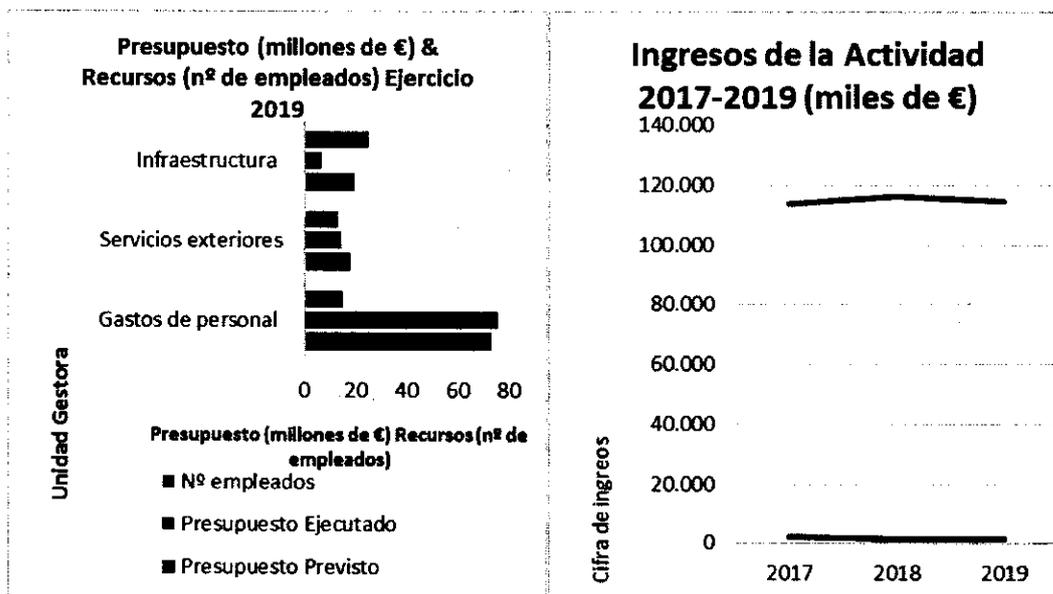
septiembre, por las que debió de llevarse a efecto una reducción de créditos y permisos sindicales en el ámbito de las Administraciones Públicas, ya que existen excesos tanto en el número de representantes, como de horas asignadas, además de sufragar todos los gastos de dietas y desplazamientos. Actualmente está en curso su análisis particularizado, para implantar todas las medidas necesarias para el cumplimiento de la normativa de aplicación.

Ausencia no justificada de un trabajador en función de su nombramiento en un puesto de responsabilidad de una organización sindical.

Por parte del Sindicato UGT (único que secunda la huelga), se ha convocado huelga indefinida todos los miércoles, en base a la paralización de la aprobación del nuevo Convenio Colectivo, cargas de trabajo, falta de personal y el incremento de las listas de espera, entre otros aspectos.

La citada huelga ha quedado desconvocada en base al acuerdo alcanzado entre las partes en el mes de enero.

5. En cuanto a la proporcionalidad de los recursos asignados con el volumen y complejidad de las actividades y las actuaciones llevadas a cabo en los ejercicios 2018 y 2019 por la entidad se ha realizado una comparativa de puestos de trabajo por cada unidad gestora y se ha relacionado con el volumen de operaciones previstas y ejecutadas en el presupuesto durante ambos ejercicios:



Como se observa en los gráficos anteriores, en ambos ejercicios el presupuesto ejecutado por la unidad de infraestructura alcanza una menor ejecución en comparación con la unidad de personal y de servicios exteriores. Asimismo, se observa que el número de empleados dedicados a esta actuación es el más elevado en comparación con el resto de las unidades. Tras el análisis realizado se concluye que la unidad de infraestructura dispone del mayor número de empleados



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

en ambos ejercicios, mientras que el presupuesto ejecutado por esta unidad se ha visto disminuido en el ejercicio 2019 y se ha producido una elevada desviación sobre el presupuesto previsto.

La Dirección de Infraestructuras y Desarrollo está compuesta por cinco unidades (Mantenimiento y Eficiencia Energética, Innovación, Ingeniería, Proyectos y Obras), de tal forma que las actividades realizadas por las mismas engloban la ejecución del Plan de Inversiones así como otras muchas tareas adicionales al mismo, tal y como se recogen en el Manual de Responsabilidades y Funciones de VEIASA.

Por otro lado, el Plan de Inversiones previsto en el PAIF tiene carácter estimativo, estando sujeto su cumplimiento a condicionantes externos ajenos a la entidad.

6. El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía. En estas circunstancias no parece necesario que el sector público responda a una demanda que puede ser satisfecha por el sector privado, asumiendo por tanto el Sector Público riesgos que pueden ser cubiertos eficientemente por el mercado, sin que la gestión pública proporcione ventajas comparativas respecto a la gestión privada y además considerando que el sector público está sujeto a una normativa pensada para la gestión pública y no para la gestión mercantil, lo que podría implicar una menor flexibilidad para adaptarse a cambios en las circunstancias del mercado. Por ello es recomendable analizar la posibilidad de acudir al mercado para la prestación del servicio: una opción sería dar entrada al sector privado en el capital social de la Entidad, sin perjuicio de que la Administración de la Junta de Andalucía pueda mantener una participación minoritaria en el mismo, de forma que pueda formar parte del órgano de gobierno, estableciéndose además los mecanismos de control necesarios para garantizar la calidad del servicio.

Ver respuesta incluida en el número 10 del apartado **Recomendaciones y/o propuestas de mejora.**

V.4 *Economía.*

V.4.2 *Resultados obtenidos:*

A efectos comparativos, se ha llevado a cabo un análisis de las tarifas aproximadas por la prestación de servicios de ITV por cada Comunidad Autónoma en las que operan las entidades ya seleccionadas:

Como se observa en el gráfico anterior, la Comunidad que presenta la tarifa más elevada en la prestación de servicio por ITV de turismos es la Valenciana, seguida de Castilla-La Mancha. En



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

relación con VEIASA, hay que indicar que en el caso de las inspecciones periódicas de los vehículos, cuando la inspección o la reserva de cita se realiza dentro del plazo para pasar la inspección conforme al art. 6 del Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos, se aplica una reducción del 10% a las tarifas establecidas en la Orden de 10 de julio de 2014 por la que se establecen las tarifas del servicio de inspección técnica de Vehículos en Andalucía. Con fecha 20 de mayo de 2018 entró en vigor el Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, quedando derogados el Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos; y el Real Decreto 224/2008, de 15 de febrero, sobre normas generales de instalación y funcionamiento de las estaciones de inspección técnica de vehículos, así como aquellas de igual o menor rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este real decreto.

Teniendo en cuenta el descuento del 10% para las citas reservadas en plazo, VEIASA tiene la tarifa más baja de España en diversas tipologías de vehículos.

Adicionalmente, las inspecciones de orden 2 son gratuitas hasta los 2 meses tras la primera inspección, lo cual no ocurre en toda España. De hecho, las inspecciones de orden 2 que han pasado inspección de orden 1 en otra comunidad son también gratuitas, lo que ha llevado en los últimos años a un crecimiento de estas inspecciones, especialmente en las provincias fronterizas. Estas inspecciones no generan ingresos y restan tiempo de los inspectores para realizar inspecciones de orden 1.

Cuarto.- ALEGACIONES AL CONTENIDO DEL APARTADO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI.2 Conclusiones eficacia:

3.La Entidad no dispone de los recursos económicos, materiales y personales a disposición de los responsables de la ejecución del Programa de Actuaciones, Inversión y Financiación ni de un sistema de seguimiento de objetivos a través de indicadores, adaptado a las necesidades propias de la gestión de los programas presupuestarios y orientado a asegurar la realización de los objetivos finales de los mismos y a proporcionar información sobre su cumplimiento, las desviaciones que pudieran haberse producido y sus causas. No obstante lo anterior, dispone de unos indicadores que se encuentran recogidos en el Programa de Actuación, Inversión y Financiación para la consecución de los objetivos a partir del desarrollo o realización de las actuaciones y de indicadores para el seguimiento de la producción (este indicador se ha implantado recientemente, a partir de junio de 2020), los días de espera en estaciones, indicadores financieros, de seguimiento del presupuesto, así como de otras previsiones de producción y plantilla, elaborados por Auditoría Interna (Apartados V.2.2.3 y V.2.2.4).



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

Si bien no existe un documento donde se recojan de manera conjunta los datos del seguimiento del objetivo denominado "construcción o reformas de los centros de itv", cada gestor lleva un control individualizado de las inversiones en cada actuación de la que es responsable.

Respecto al objetivo "gestionar el servicio de metrología, itv y otros", medido a través del indicador número de inspecciones de primera, se realiza un seguimiento mensual de su grado de consecución. Así mismo, se hace un seguimiento de las principales magnitudes recogidas en el presupuesto de explotación del PAIF: Importe neto de la cifra de negocios, gastos de personal y servicios exteriores, resultado de explotación y resultado del ejercicio después de impuestos, entre otros.

4.La Entidad no dispone de los datos de ejecución del presupuesto por cada una de las actuaciones, por lo que no se dispone de la información suficiente para poder analizar el grado de cumplimiento por cada una de las mismas (Apartado V.2.2.4).

Si bien no existe un documento donde se recojan de manera conjunta los datos del seguimiento del objetivo denominado "construcción o reformas de los centros de itv", cada gestor lleva un control individualizado de las inversiones en cada actuación de la que es responsable.

Respecto al objetivo "gestionar el servicio de metrología, itv y otros", medido a través del indicador número de inspecciones de primera, se realiza un seguimiento mensual de su grado de consecución. Así mismo, se hace un seguimiento de las principales magnitudes recogidas en el presupuesto de explotación del PAIF: Importe neto de la cifra de negocios, gastos de personal y servicios exteriores, resultado de explotación y resultado del ejercicio después de impuestos, entre otros.

VI.3 Conclusiones eficiencia:

1.La Entidad no tiene definido ni elaborado un mapa de procesos, ni ha elaborado manuales de procedimientos distintos a los elaborados para el SGI ni de sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficiencia en las actividades desarrolladas (Apartado V.3.2.1).

Según se recoge en el Acta del Consejo de Administración celebrado por VEIASA con fecha 5 de junio de 2020, la entidad pone de manifiesto los siguientes incumplimientos en la tramitación de los expedientes de contratación y personal:

- *Contratación: En base a los contratos seleccionados y a los incumplimientos recogidos en dicha acta, se puede concluir que la entidad no dispone de evidencias y mecanismos que aseguren el cumplimiento de la Ley de Contratos del Sector Público.*
- *Personal: La mayor parte de los contratos laborales se encuentran en fraude de Ley. Esta situación tiene su origen en las contrataciones que se vienen realizando en los últimos años y en la concatenación de contratos.*

Como medida correctora, la Entidad ha elaborado un sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos que fue aprobado en mayo de 2019 por el Comité de Dirección de la empresa.

La Entidad si dispone de manuales de procedimientos adicionales a los elaborados para el SGI en relación con las actividades que se encuentran certificadas. Desde mediados de 2019 se está trabajando en la elaboración de procedimientos por parte de todas las Unidades, de forma que algunos de ellos ya se han finalizado, encontrándose disponibles en la intranet corporativa, y otros están en curso o en fases previas a su redacción.

El mal uso de las contrataciones temporales se encuentra relacionado, en su mayor parte, con las limitaciones a la contratación indefinida recogidas en las correspondientes leyes de presupuestos de la Junta de Andalucía, y a las necesidades de personal derivadas del Plan de Expansión llevado a cabo por la Entidad, que desde el año 2009 ha supuesto la apertura de 18 nuevas estaciones de itv, sin que hayan sido solicitados ni dotados los puestos indefinidos necesarios para su funcionamiento.

Desde la Dirección de RRHH de la entidad, están siendo analizadas otras formas de contratación, así como la creación de una nueva bolsa de trabajadores eventuales, para evitar que esta situación vuelva a producirse en el futuro.

5. Existen indicios de ineficiencia en la utilización de recursos humanos para la consecución de la actividad (los recursos utilizados no generan los resultados esperados). En la consecución de algunas de las actividades como, por ejemplo, infraestructura, se observan deficiencias en la ejecución del presupuesto, no ejecutándose en su totalidad y, consecuentemente, produciéndose una desviación entre el presupuesto previsto y el realizado (Apartado V.3.2.4, Apartado V.3.2.5 y Apartado V.3.2.6). Entre las alternativas para un uso más eficiente de los recursos podrían adoptarse las siguientes:

- *Diseño e implantación de un sistema de planificación de recursos por actividades.*
- *Diseño, elaboración e implantación de un plan estratégico adecuado que incluya planes operativos anuales que definan las metas a alcanzar, que definan indicadores, que incluyan presupuestos en términos de costes de las actividades para la consecución de los objetivos, y que incluyan los métodos de evaluación de identificación de desviaciones y de control.*
- *Implantación de un sistema de medición y evaluación de los resultados adecuado.*

En base a los resultados obtenidos (Apartado V.3.2) la Entidad no tiene diseñado un sistema de planificación ni un sistema de indicadores adecuado para conocer la eficiencia alcanzada en la prestación de las actividades.

La Dirección de Infraestructuras y Desarrollo está compuesta por cinco unidades (Mantenimiento y Eficiencia Energética, Innovación, Ingeniería, Proyectos y Obras), de tal forma que las actividades realizadas por las mismas engloban la ejecución del Plan de Inversiones así como



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A

otras muchas tareas adicionales al mismo, tal y como se recogen en el Manual de Responsabilidades y Funciones de VEIASA.

Por otro lado, el Plan de Inversiones previsto en el PAIF tiene carácter estimativo, estando sujeto su cumplimiento a condicionantes externos ajenos a la entidad.

6. El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de comunidades autónomas por empresas privadas; y la comparación con dichas empresas no refleja que la prestación del servicio por empresas privadas implique un menoscabo en la eficacia o la eficiencia. Además, la actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía. En estas circunstancias no parece necesario que el sector público responda a una demanda que puede ser satisfecha por el sector privado, considerando además que el sector público está sujeto a una normativa pensada para la gestión pública y no para la gestión mercantil, lo que podría implicar una menor flexibilidad para adaptarse a cambios en las circunstancias del mercado. Por ello es recomendable analizar la posibilidad de acudir al mercado para la prestación del servicio: una opción sería dar entrada al sector privado en el capital social de la Entidad, sin perjuicio de que la Administración de la Junta de Andalucía pueda mantener una participación minoritaria en el mismo, de forma que pueda formar parte del órgano de gobierno, estableciéndose además los mecanismos de control necesarios para garantizar la calidad del servicio.

Ver respuesta incluida en el número 10 del apartado **Recomendaciones y/o propuestas de mejora**.

VI.4 Conclusiones economía:

4. No se encuentra disponible la información suficiente relativa a los valores de indicadores y de aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de otras entidades para realizar un análisis comparativo referido al ejercicio 2019. No obstante, con los datos obtenidos referidos al ejercicio 2018, sí se observa que los ingresos de la actividad propia en el caso de VEIASA son de importe superior a los de ITVASA e ITEVELESA, debido al volumen de VEIASA.

En el análisis realizado de las tarifas de ITV de las entidades comparadas se observa que la Comunidad Valenciana presenta la tarifa más elevada en la prestación de servicio por ITV de turismos, seguida de Castilla-La Mancha. En relación con VEIASA, hay que indicar que en el caso de las inspecciones periódicas de los vehículos, cuando la inspección o la reserva de cita se realiza dentro del plazo para pasar la inspección conforme al art. 6 del Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos, se aplica una reducción del 10% a las tarifas establecidas en la Orden de 10 de julio de 2014 por la que se establecen las tarifas del servicio de inspección técnica de Vehículos en Andalucía. Con fecha 20 de mayo de 2018 entró en vigor el Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, quedando



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

derogados el Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos; y el Real Decreto 224/2008, de 15 de febrero, sobre normas generales de instalación y funcionamiento de las estaciones de inspección técnica de vehículos, así como aquellas de igual o menor rango en lo que contradigan o se oponga a lo dispuesto en este Real decreto (Apartado V.4.2.4).

Teniendo en cuenta el descuento del 10% para las citas reservadas en plazo, VEIASA tiene la tarifa más baja de España en diversas tipologías de vehículos.

Adicionalmente, las inspecciones de orden 2 son gratuitas hasta los 2 meses tras la primera inspección, lo cual no ocurre en toda España. De hecho, las inspecciones de orden 2 que han pasado inspección de orden 1 en otra comunidad son también gratuitas, lo que ha llevado en los últimos años a un crecimiento de estas inspecciones, especialmente en las provincias fronterizas. Estas inspecciones no generan ingresos y restan tiempo de los inspectores para realizar inspecciones de orden 1.

5. La Entidad no tiene definido y diseñado un proceso de planificación de recursos externos y de contratación de bienes, servicios y de personal. Se han puesto de manifiesto en el Acta del Consejo de Administración de la Entidad de fecha 5 de junio de 2020 una serie de demandas interpuestas por los contratistas de obras con unos importes elevados reclamados. En relación con el personal se ha identificado la disminución en el gasto para la contratación por E.T.T. en el ejercicio 2019 respecto al ejercicio 2018 (Apartado V.4.2.5).

Las demandas a las que se hace referencia se encuentran en sede judicial y, por tanto, pendientes de sentencia, por lo que el resultado de las mismas es incierto actualmente.

VI.5 Recomendaciones y/o propuestas de mejora:

3. Diseñar y definir unos indicadores adecuados que permitan la medición, seguimiento y evaluación de resultados, y evaluar la eficacia, eficiencia y economía de las actuaciones de la Entidad.

Se dispone de diversos indicadores para evaluar la evaluación y actuaciones de la Entidad: seguimiento diario de las inspecciones, productividad y días de cita en estaciones, seguimiento mensual del margen de explotación, de las principales magnitudes del presupuesto, de la evolución de la plantilla, productividad por estaciones y provincias, entre otros. Entendemos que la recomendación hace referencia a la elaboración de indicadores adicionales.

5. Diseñar y definir un mapa de procesos, manuales de procedimientos, sistemas de calidad y/o sistemas de control interno que puedan evidenciar la consecución de la eficacia y la eficiencia en las actividades desarrolladas por VEIASA.



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

La Entidad dispone de innumerables procedimientos, incluidos en el ámbito del Sistema Integrado de Gestión y fuera del mismo. Entendemos que se refiere a que se siga avanzando en la elaboración de procedimientos adicionales a los ya existentes.

Por otra parte, desde la Dirección de Recursos Humanos se está trabajando en la elaboración de un mapa de procesos de las diferentes unidades que se encuadran bajo su competencia.

6. Implantar las medidas (controles y recomendaciones) alcanzadas tras la elaboración del sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos para así mitigar los riesgos identificados.

El calendario de implantación de las medidas contempladas en el Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno finalizaba el 31 de diciembre de 2020. A partir de 2021 será objeto de evaluación el grado de implementación de las mismas, en curso desde la fecha de su aprobación en 2019. Entendemos que la recomendación se refiere a continuar y finalizar con la implantación de las medidas.

9. Elaborar un Catálogo de Puestos de Trabajo con la finalidad de evitar el mal uso de las contrataciones temporales, de los falsos autónomos y generar una plantilla fija y propia para la estructura de VEIASA donde se definan las funciones y puestos de trabajos.

El mal uso de las contrataciones temporales se encuentra relacionado con las limitaciones a la contratación indefinida recogidas en las correspondientes leyes de presupuestos de la Junta de Andalucía, y a las necesidades de personal derivadas del Plan de Expansión llevado a cabo por la Entidad, que desde el año 2009 hasta la fecha ha supuesto la apertura de 18 nuevas estaciones de itv, sin que hayan sido solicitados ni dotados los puestos indefinidos necesarios para su funcionamiento.

Por otra parte, a petición de la Secretaría General de Regeneración se ha iniciado la elaboración del Inventario de Puestos de Trabajo para la definición las funciones y puestos de trabajo. Del mismo modo, se ha realizado un informe con el análisis de otras formas de contratación adecuadas en VEIASA como podría ser la figura del fijo discontinuo para atender a los picos de producción.

10. El servicio de Inspección Técnica de Vehículos que presta la Entidad es realizado en la mayoría de las comunidades autónomas por empresas privadas. La actividad de la Entidad permite obtener de forma continuada beneficios sin necesidad de financiación por parte de la Junta de Andalucía. En estas circunstancias no parece necesario que el sector público responda a una demanda que puede ser satisfecha por el sector privado, asumiendo por tanto el Sector Público riesgos que pueden ser cubiertos eficientemente por el mercado, sin que la gestión pública proporcione ventajas comparativas respecto a la gestión privada y además considerando que el sector público está sujeto a una normativa pensada para la gestión pública



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.

y no para la gestión mercantil, lo que podría implicar una menor flexibilidad para adaptarse a cambios en las circunstancias del mercado. Por ello es recomendable analizar la posibilidad de acudir al mercado para la prestación del servicio: una opción sería dar entrada al sector privado en el capital social de la Entidad, sin perjuicio de que la Administración de la Junta de Andalucía pueda mantener una participación minoritaria en el mismo, de forma que pueda formar parte del órgano de gobierno, estableciéndose además los mecanismos de control necesarios para garantizar la calidad del servicio.

Ver respuesta incluida en el número 10 del apartado **Recomendaciones y/o propuestas de mejora**.

Quinto.- ALEGACIONES AL CONTENIDO DE LOS ANEXOS

Desde la última fila de la Pág. 63 (Ámbito de Gestión: Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades – Modelos: Satisfacción del Cliente) hasta la cuarta fila de la Pág. 65 (Ámbito de Gestión: Sistemas de control de la actividad – Modelos: Grado de automatización), parece que hay discordancia con lo indicado en la columna de Evidencias

Diversos datos incorporados como Anexos al Informe, facilitados en el transcurso de la auditoría, revisten carácter confidencial, requiriendo la publicación de los mismos de autorización previa por parte de VEIASA.

En Sevilla, a 8 de febrero de 2021.

Fdo.:

D. Francisco José Delgado Aguilera
Director General

VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.,



**Building a better
working world**

Ernst & Young, S.L.
Avda. de la Palmera,33
41013 Sevilla
España

Tel: 954 238 711
Fax: 954 239 437
ey.com

Consejería de Hacienda y Financiación Europea
Intervención General de la Junta de Andalucía

Conformidad expediente – 2019/556630 (SGT 100/19)
“Servicio de Auditoría Operativa del Sector Público Instrumental de la Junta de Andalucía”.
Lote 2: IDEA – Entidad Verificaciones Industriales de Andalucía S.A. (VEIASA)

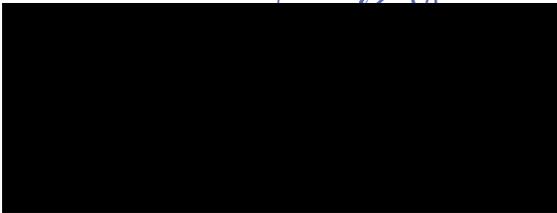
Muy Señores nuestros:

En relación con el expediente contractual 2019/556630 (SGT/100/19) “*Servicio de Auditoría Operativa del Sector Público Instrumental de la Junta de Andalucía*” LOTE 2: IDEA - Entidad Verificaciones Industriales de Andalucía S.A. (VEIASA) indicamos que:

- Una vez recibida la conformidad en fecha 11 de marzo al informe definitivo,
- se ha procedido a poner a disposición, de la Intervención General de la Junta de Andalucía, con fecha 18 de mayo los papeles de trabajo que soportan la auditoría realizada, con sujeción a las indicaciones previstas en los Pliegos.
- Una vez recepcionada la documentación, el citado Centro Directivo ha realizado los procedimientos administrativos de revisión y de calidad pertinentes, dándose la conformidad a los papeles de trabajo en fecha 22 de junio.

Tras haber concluido satisfactoriamente los trámites anteriormente descritos, por la presente, la empresa EY (ERNST – YOUNG), adjudicataria del Lote 2 da por definitivos los trabajos de auditoría realizados sobre la entidad Verificaciones Industriales de Andalucía S.A. (VEIASA).

30 de junio de 2021



Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.

		01/07/2021 09:53	PÁGINA 1/1
VERIFICACIÓN		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Nº Reg. Entrada: 202199906896348. Fecha/Hora: 01/07/2021 09:53:07