

1. Disposiciones generales

CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACUERDO de 20 de febrero de 2007, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan General de Inspección para el año 2007.

El Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, por el que se aprobó el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, establece que ésta desarrollará sus funciones esencialmente de acuerdo con un Plan General de Inspección, que se someterá en el mes de enero de cada año a la aprobación del Consejo de Gobierno. Dicho Plan, conforme al artículo 16.1 del citado Decreto, es propuesto por la Consejera de Justicia y Administración Pública.

Para que el Plan General de Inspección sea más útil a las necesidades de la propia Junta de Andalucía, así como a las expectativas de la ciudadanía, se requiere para su elaboración que sean consultadas previamente las diferentes Consejerías. El valor de la participación es enormemente positivo y calibra el acierto de la información y propuesta que pueda suministrar. Por eso se ha ampliado el foro consultado, incluyendo a Consejerías y Delegaciones Provinciales, Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, Organismos Autónomos y diferentes sociedades y entidades de derecho público de la Junta de Andalucía dentro del ámbito competencial de la Inspección General de Servicios.

Conforme al Decreto 132/2005, de 24 de mayo, por el que se modifica el Decreto 200/2004, de 11 de mayo, que establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública, la Inspección General de Servicios, como órgano especializado para el ejercicio de las funciones superiores de inspección, se adscribe orgánica y funcionalmente a la Dirección General de Inspección y Evaluación, dependiente de la Secretaría General para la Administración Pública.

En el marco de esta base normativa, los instrumentos de control interno y de evaluación del funcionamiento y de las prestaciones efectuadas por los servicios de la Administración autonómica, tuvieron un impulso notable e incorporaron innovaciones sustantivas en el Plan General de Inspección para 2006, no sólo desarrollando la labor consolidada por las actuaciones inspectoras acuñadas en ejercicios anteriores, sino, fundamentalmente, progresando y profundizando tanto en las técnicas empleadas como en el ámbito y naturaleza del trabajo realizado. Efectivamente, las funciones inspectoras se aplicaron para comprobar los principios de legalidad, eficacia y eficiencia administrativa, enmarcadas en líneas de orientación estratégica sustentadas en las directrices emanadas de la Segunda Modernización, que sin duda recogían los procesos más dinámicos de mejora en las prestaciones de los servicios públicos a la ciudadanía andaluza.

El Plan General de Inspección para 2007 continúa ordenado en estas líneas de orientación estratégica, que se han ajustado a la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía aprobada por el Consejo de Gobierno el 20 de junio de 2006. Así queda articulado el Plan en cuatro líneas de orientación estratégica: impulso a las nuevas tecnologías que configuran una Administración próxima, gestión pública encaminada a obtener resultados y compromiso público, creación de valor por profesionales al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, y la aplicación de los procesos en la Administración pública y en la cooperación. Todas ellas suministrarán una información integral sobre la disposición de una Administración autonómica orientada a

la ciudadanía, participativa y dirigida por valores, objetivos y resultados.

En su virtud, de conformidad con el artículo 16.1 del Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, a propuesta de la Consejera de Justicia y Administración Pública, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 20 de febrero de 2007.

A C U E R D A

Primero. Aprobación del Plan.

Se aprueba el Plan General de Inspección para 2007 que figura como Anexo al presente Acuerdo.

Segundo. Autorización a la Consejera de Justicia y Administración Pública.

Se autoriza a la Consejera de Justicia y Administración Pública para que adopte las medidas necesarias para el desarrollo y ejecución de los programas de inspección en el cumplimiento de los objetivos previstos.

Sevilla, 20 de febrero de 2007

MANUEL CHAVES GONZÁLEZ
Presidente de la Junta de Andalucía

MARÍA JOSÉ LÓPEZ GONZÁLEZ
Consejera de Justicia y Administración Pública

A N E X O

PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN PARA 2007

El Plan General de Inspección para 2007, es el marco básico en el que se desarrollan las actuaciones ordinarias para el ejercicio de las funciones superiores de inspección que corresponden a la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que vela por el cumplimiento de la normativa vigente, y comprueba que la actuación de la Administración de la Junta de Andalucía se realiza conforme a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia administrativa.

Queda estructurado en cuatro líneas de orientación estratégica, que son continuadoras de las desarrolladas en el año anterior, que permiten informar sobre las pautas y directrices seguidas por las políticas públicas implementadas por la Administración autonómica, y vinculadas, como no podía ser de otra manera, a la «Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía», aprobada por el Consejo de Gobierno el 20 de junio de 2006. Cada una de estas líneas de orientación estratégica tiene un desglose en Programas específicos por áreas temáticas, que permiten conocer la evolución y desarrollo de las tareas sobre cada materia en distintos departamentos, unidades u organismos. Finalmente los objetivos, contenido, alcance, plazo y ámbito facilitan la determinación de las actuaciones inspectoras, la elaboración de conclusiones y emisión de las propuestas de mejora.

I. Línea de orientación estratégica de impulso a las nuevas tecnologías que configuran una Administración próxima.

II. Línea de orientación estratégica en la gestión pública encaminada a obtener resultados y compromiso público.

III. Línea de orientación estratégica sobre creación de valor por profesionales al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía.

IV. Línea de orientación estratégica de aplicación de los procesos en la Administración pública y en la cooperación.

I. LÍNEA DE ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE IMPULSO A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS QUE CONFIGURAN UNA ADMINISTRACIÓN PRÓXIMA

El uso de las nuevas tecnologías por la Administración autonómica mejora las técnicas de trabajo disponibles y aumenta la eficacia en la gestión. Pero sobre todo en la satisfacción de las expectativas y necesidades de la ciudadanía en obtener más y mejores servicios facilitados por una Administración cercana y accesible, garantizando, al mismo tiempo, la seguridad en las transacciones y el respeto de sus derechos. Mediante cinco Programas se controlará la evolución y desarrollo de las actuaciones incardinadas en esta línea estratégica, así:

- Examinando la relación de la ciudadanía con la Administración mediante las nuevas tecnologías.
- Valorando los sistemas telemáticos de intercomunicación entre distintas dependencias administrativas.
- Analizando el uso de los equipos más modernos a disposición de los empleados públicos;
- Y dos Programas destinados a garantizar la protección de los derechos de la ciudadanía: comprobando el cumplimiento de las medidas establecidas para el uso de los sistemas informáticos y redes de comunicaciones y verificando la aplicación de la normativa que garantizan los datos de carácter personal.

Programas:

I.1. Examen del empleo activo de las nuevas tecnologías por la ciudadanía en su relación administrativa con la Junta de Andalucía.

I.1.A. Objetivos y contenido: Los sistemas que emplea la administración autonómica permiten, cada vez más, la posibilidad de que la ciudadanía pueda relacionarse con la Junta de Andalucía a través de la utilización de los instrumentos que ofrecen las nuevas tecnologías. Una muestra de ello es la amplia presencia en internet de los organismos que componen la Junta de Andalucía ofreciendo información y servicios a la ciudadanía. La actuación inspectora pretende analizar el grado de utilización de dichos instrumentos, y detectar el grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a los contenidos y servicios ofrecidos, así como respecto a su facilidad de uso.

I.1.B. Ámbito: Los Servicios Centrales de las Consejerías y Organismos Autónomos.

I.2. Análisis de los sistemas telemáticos de comunicación entre las dependencias de la Junta de Andalucía.

I.2.A. Objetivos y contenido: Se ha producido un incremento sustancial de los procedimientos, competencia de los distintos departamentos, organismos y entidades de la Junta de Andalucía, en cuya tramitación se emplean medios telemáticos. A su vez, en los sistemas informáticos se van incorporando instrumentos que permiten la transacción "on-line" por parte de la ciudadanía, así como la incorporación de documentación en soporte electrónico. Es habitual que en la realización de determinados trámites participen distintas unidades de la Junta de Andalucía, que han de comunicarse entre sí determinada información o trasladarse documentación diversa. La actuación inspectora pretende analizar los sistemas informáticos de comunicación y registro entre dependencias de la Junta de Andalucía empleados para ello, comprobando su implantación y efectividad, así como el cumplimiento de la normativa que les pueda ser aplicable.

I.2.B. Ámbito: Los Servicios Centrales de las Consejerías, Organismos Autónomos y Delegaciones Provinciales de tres Provincias.

I.3. Comprobación del cumplimiento de las medidas establecidas en el Manual de comportamiento de los empleados públicos en el uso de los sistemas informáticos y redes de comunicaciones.

I.3.A. Objetivos y contenido: La Resolución de 27 de septiembre de 2004, de la Secretaría General para la Administración Pública, establecía el Manual de comportamiento de los empleados públicos en el uso de los sistemas informáticos y redes de comunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 200, de 13 de octubre de 2004). La actuación inspectora pretende analizar el grado de cumplimiento y las medidas implantadas por los distintos centros para su aplicación. Asimismo se comprobará la difusión dispensada al citado Manual y el nivel de conocimiento de su contenido por parte del personal obligado a su cumplimiento.

I.3.B. Ámbito: Veinte centros pertenecientes a las distintas Consejerías y Organismos Autónomos.

I.4. Análisis sobre el uso de los equipos puestos a disposición del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía.

I.4.A. Objetivos y contenido: Desde los distintos organismos de la Junta de Andalucía se habilitan los medios necesarios para la correcta implantación de los sistemas informáticos que dan soporte al desarrollo de sus competencias; entre estos medios se encuentran aquellos que facilitan a los usuarios de los sistemas la operatoria con los mismos y que en la actualidad no solamente se reducen a los microordenadores que se puedan utilizar en el puesto de trabajo, sino que se complementan con equipos portátiles, agendas personales digitales, teléfonos móviles y otros dispositivos telemáticos y electrónicos. La actuación inspectora pretende analizar y evaluar la adecuación de los citados medios y dispositivos a los sistemas de información a los que deben dar soporte, así como criterios de adscripción, funcionalidad, naturaleza, carácter y grado de utilización de los mismos por personal funcionario y laboral.

I.4.B. Ámbito: Un centro dependiente de cada Consejería y Organismo Autónomo.

I.5. Verificación del cumplimiento de la normativa sobre protección de datos.

I.5.A. Objetivos y contenidos: Este Programa es una actuación continuada de la Inspección General de Servicios, a través de los Planes Anuales de Inspección, que viene efectuando mediante la realización de auditorías o actividades inspectoras. En el presente ejercicio tiene como objetivo comprobar que se cumplen las disposiciones legales, y que se han adoptado las medidas de seguridad que garanticen la protección de datos de carácter personal, en los distintos centros y dependencias de la Junta de Andalucía, con un doble objetivo: por una parte, profundizar en la verificación del cumplimiento de la normativa en ficheros de nivel de seguridad alto, y, por otra, realizar un análisis general de dicho cumplimiento en centros dependientes del ámbito provincial de las distintas Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía.

I.5.B. Ámbito: Un fichero con nivel de seguridad alto responsabilidad de cada una de las Consejerías de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos y veinte centros dependientes del ámbito provincial de Consejerías, Organismos Autónomos y otras entidades de la Junta de Andalucía.

II. LÍNEA DE ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA ENCAMINADA A OBTENER RESULTADOS Y COMPROMISO PÚBLICO

El emplazamiento a las Administraciones Públicas para que los servicios que proporcionan sean prestados con calidad afecta a la gestión. La cobertura de las expectativas de la ciudadanía por la gestión pública requiere de una respuesta eficaz, para lo que es imprescindible el uso de sistemas de medición. El desarrollo de procesos de evaluación que permitan no sólo mostrar los resultados, sino también analizar

las áreas de mejora y efectuar propuestas de progreso. E incorporando valores de buen gobierno. Se ha instrumentado la supervisión de la información en esta línea de orientación estratégica en cuatro Programas:

- Evaluando la gestión desde la calidad, la responsabilidad social y las exigencias legales.
- Evaluando los compromisos de calidad implantados en las Cartas de Servicios;
- Y dos Programas desde la perspectiva ciudadana: examinando los mecanismos de participación de la ciudadanía en los procesos administrativos y comprobando las medidas de mejora adoptadas a partir de las sugerencias y las reclamaciones de la ciudadanía.

Programas:

II.1. Evaluación de la gestión en Centros Directivos o unidades administrativas.

II.1.A. Objetivos y contenido: El proceso de evaluación de la gestión es un método de valoración objetivo que comprende el examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de un Centro Directivo o unidad administrativa mediante la comparación con el Modelo EFQM de excelencia en la gestión. El proceso ayuda a configurar una imagen global de la organización y proporciona los conocimientos necesarios para identificar los puntos fuertes, establecer un Plan de Mejora y dar seguimiento a su progreso. Por otra parte, el proceso de evaluación también comprenderá un análisis del cumplimiento de las exigencias legales en los procedimientos administrativos, la repercusión económica y sobre el entorno (sostenibilidad) y la responsabilidad.

II.1.B. Ámbito: Veinticinco centros dependientes de las Consejerías, Organismos Autónomos y otras entidades de la Junta de Andalucía.

II.2. Evaluación de las Cartas de Servicios.

II.2.A. Objetivos y contenido: El proceso de evaluación de las Cartas de Servicios comprende el análisis de la metodología seguida para su elaboración y el trabajo desarrollado a tal efecto (constitución y formación del equipo de trabajo, identificación de servicios, establecimiento de compromisos de calidad a través del seguimiento de los indicadores considerados en la misma, la calidad de los compromisos establecidos, el establecimiento de las medidas de subsanación, así como el establecimiento de criterios para su revisión periódica.

II.2.B. Ámbito: Treinta Cartas de Servicios publicadas.

II.3. Examen de los mecanismos actuales de participación ciudadana en los distintos procesos de la Administración autonómica.

II.3.A. Objetivos y contenido: Uno de los aspectos de creciente prioridad es la participación ciudadana efectiva y real en los diferentes procesos estratégicos y operativos de la Administración. El objetivo de esta actuación es testar los mecanismos actuales de participación en distintos procesos cuya responsabilidad corresponde a los Centros Directivos, no sólo los materializados en los trámites de audiencia o información pública previstos en el procedimiento administrativo o a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones, sino también examinando aquellos mecanismos actuales de participación que faciliten la toma de decisiones, como metodología de trabajo que dinamice la comunicación y acorte distancias entre la Administración y la ciudadanía. Además de los mecanismos de participación se analizarán los resultados obtenidos.

II.3.B. Ámbito: Dos Centros Directivos por Consejería.

II.4. Comprobación del alcance de las medidas adoptadas en relación con las demandas derivadas del uso por la ciudadanía del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

II.4.A. Objetivos y contenido: Proceder a consolidar el Programa con respecto al Libro de Sugerencias y Reclamaciones

desarrollado en Planes de Anuales de Inspección precedentes. El objetivo que centra la actuación en este ejercicio trata de analizar la calidad de la respuesta, tanto desde la perspectiva jurídica como de la resolución de las situaciones planteadas, comprobar la adopción de medidas que se hayan adoptado como consecuencia de la actuación ciudadana y su repercusión en el comportamiento de la unidad afectada. Obviamente se mantiene el control de que la respuesta sea efectiva y en plazo.

II.4.B. La actuación inspectora se realizará sobre las sugerencias y reclamaciones anotadas en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía. Y los procedimientos concretos se revisarán en un Centro de cada Consejería, tanto de Servicios Centrales como periféricos, cuatro Hospitales del Servicio Andaluz de Salud y cuatro Distritos Sanitarios.

III. LÍNEA DE ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA SOBRE CREACIÓN DE VALOR POR PROFESIONALES AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

El principal agente potenciador de las mejoras en la Administración Pública es el propio personal que en ella presta servicio. La correcta aplicación de las capacidades y habilidades profesionales es esencial. En la actualidad adquieren una especial relevancia el desarrollo de las competencias directivas y la necesidad de una formación adecuada. El control de esta línea de orientación estratégica procede realizarlo en tres Programas:

- Evaluando los programas de formación.
- Evaluando la aplicación de los instrumentos disponibles para la gestión de los recursos humanos.
- Estudiando las medidas dirigidas a promover los criterios de responsabilidad social.

Programas:

III.1. Evaluación de los programas de formación para profesionales en diversas unidades administrativas.

III.1.A. Objetivos y contenido: Los planes formativos que con carácter general se ofrecen al personal al servicio de la Junta de Andalucía son desarrollados por el Instituto Andaluz de Administración Pública, tanto atendiendo a las propias competencias de éste como respondiendo a las demandas de los organismos y centros que componen la Administración General. La capacitación y la carrera profesional requieren una formación cualificada y especializada acorde con las funciones que deben ejercerse y la respuesta a las necesidades de la ciudadanía de cada servicio. Se trata de evaluar la formación específica solicitada al IAAP o impartida por sus propios medios por los distintos departamentos, organismos y entidades.

III.1.B. Ámbito: Consejerías, Organismos Autónomos y tres Empresas Públicas.

III.2. Evaluación de los diferentes instrumentos que se emplean en la gestión de los recursos humanos.

III.2.A. Objetivos y contenido: Para la gestión de los recursos humanos en la Administración General, se disponen de una serie de instrumentos que permiten diseñar y planificar los perfiles de las personas destinadas a desempeñar las diferentes funciones. El objeto de la actuación es evaluar la cobertura de las Relaciones de Puestos de Trabajo y la incidencia del nivel de dicha cobertura en los distintos regímenes jurídicos con el que diferentes personas prestan servicios a los departamentos.

III.2.B. Ámbito: Consejerías y Organismos Autónomos.

III.3. Estudio de las instrucciones o medidas dirigidas a promover los criterios de responsabilidad social.

III.3.A. Objetivos y contenido: Desde el esquema de valores que inspira la actuación de la Administración Pública se encuentra la exigencia de seguir impulsando la extensión de

criterios de responsabilidad social por todos los que trabajan para la misma. Estudiar la existencia de formación en ética pública, la impartición de instrucciones para que se desarrollen las funciones bajo principios de responsabilidad social y las medidas promovidas para su potenciación es la finalidad de este Programa.

III.3.B. **Ámbito:** Siete Consejerías, seis Organismos Autónomos, diez Empresas Públicas y una Fundación.

IV. LÍNEA DE ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE APLICACIÓN DE LOS PROCESOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y EN LA COOPERACIÓN

La Administración Pública desarrolla su cometido tradicionalmente mediante un procedimiento habilitante, enriquecido en la actualidad con multitud de procesos debido a las nuevas tecnologías, a multiplicidad de relaciones con la ciudadanía y la cooperación con diversos agentes y organizaciones. La información en esta línea de orientación estratégica se efectuará mediante la ejecución de dos Programas:

- Comprobando la tramitación de las contrataciones, en especial el empleo de los medios telemáticos en las mismas.
- Analizando los procesos de la tramitación de subvenciones y ayudas públicas.

Programas:

IV.1. Comprobación de la tramitación de la licitación en las contrataciones administrativas, especialmente la información pública por medios telemáticos.

IV.1.A. **Objetivos y contenido:** Comprobar el cumplimiento del procedimiento de contratación administrativa, el grado de automatización y el nivel de relación telemática con el interesado. Desde este enfoque se analizará la información sobre licitaciones, aperturas y adjudicaciones por medios telemáticos.

IV.1.B. **Ámbito:** Seis Servicios Centrales de Consejerías, diez Delegaciones Provinciales, tres Organismos Autónomos y cinco Empresas Públicas.

IV.2. Análisis de la aplicación del procedimiento de concepción, gestión y justificación y, en su caso, del reintegro de las subvenciones y ayudas públicas.

IV.2.A. **Objetivos y contenido:** Examinar el procedimiento de subvenciones y ayudas públicas, analizando su justificación y, especialmente, la tramitación del procedimiento de reintegro cuando sea obligado.

IV.2.B. **Ámbito:** Tres Delegaciones Provinciales en cada Provincia.

RESOLUCIÓN de 22 de febrero de 2007, del Instituto Andaluz de Administración Pública, por el que se convocan cursos del Programa de Formación General.

Dentro del Plan de Formación del Instituto Andaluz de Administración Pública para 2007 se aprobaron, en su Programa de Formación General, una serie de cursos de contenidos no especializados, dirigidos al personal interesado en las materias que se recogen en el anexo correspondiente.

Los cursos se clasifican en dos grupos: uno de contenidos diversos y otro específicamente dedicado a informática y nuevas tecnologías.

Dentro del primer grupo se encuentran cursos relativos a los procesos y gestión de la comunicación y la identidad corporativa, desde una perspectiva institucional, así como otros sobre materias referidas a introducción estadística, inteligencia emocional y lectura eficaz.

En el otro grupo se recogen cursos de carácter práctico sobre los programas informáticos habitualmente utilizados,

comparándolo con las aplicaciones actuales del software libre, así como sobre internet y correo electrónico.

Los participantes en los cursos deberán, en todo caso, cumplir lo indicado en la base segunda de la convocatoria y los especificados en su anexo correspondiente.

Por todo lo expuesto, y de acuerdo con las finalidades perseguidas, se establecen las siguientes:

BASES DE LA CONVOCATORIA

Primera. Cursos Convocados.

Se convocan los siguientes cursos y ediciones:

GRUPO 1.

- Procesos de comunicación en la Administración Pública (1 edición).
- Gestión de la comunicación en la Administración Pública (1 edición).
- Identidad corporativa: creación de la imagen institucional (2 ediciones).
- La estadística como herramienta de síntesis en la Administración Pública (1 edición).
- Inteligencia emocional (1 edición).
- Lectura eficaz (2 ediciones).

GRUPO 2.

- Comparativo procesador de texto Word/Writer (1 edición).
- Comparativo hoja de cálculo Excel/Calc (1 edición).
- Ofimática Open Office (1 edición).
- Internet y correo electrónico (1 edición).

Segunda. Solicitantes.

Podrá participar en los cursos convocados el personal al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía y de las Instituciones que hayan firmado acuerdos o convenios con el Instituto Andaluz de Administración Pública, para la participación en las actividades formativas de éste, que a la fecha de publicación de la presente se encuentran en servicio activo, siempre que cumplan los requisitos de los destinatarios señalados en el Anexo 1.

Los solicitantes deberán estar adscritos a puestos de trabajo con sede en la provincia en que se celebra cada curso.

Tercera. Solicitudes.

Cada solicitante que quiera participar deberá cumplimentar una solicitud, de acuerdo con el modelo del Anexo 2, en la que optará a uno de los cursos convocados.

Esta solicitud podrá descargarse y/o cumplimentarse a través de la aplicación informática para la tramitación de solicitudes de participación en actividades formativas (SAFO) disponible en la página web del Instituto Andaluz de Administración Pública, en el Área de Formación, en la dirección www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica y se remitirán preferentemente al fax 955 042 417 (corporativo 342417).

En la solicitud, se deberán cumplimentar los Datos Personales, los Datos Administrativos y del puesto de trabajo que le afecten, los Datos de Contacto y sobre las cuestiones del apartado 4 Otros Datos específicos de cada convocatoria se indicará:

4.1.1. Grupo 1. Número de actividades de formación relacionadas con las materias objeto del curso realizadas en los últimos tres años.

4.1.2. Grupo 2. Número de actividades de formación relacionadas con contenidos informáticos de nuevas tecnologías realizadas en los últimos tres años.