



Junta de Andalucía

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

# INFORME 2020-2021

---

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





**INFORME 2020-2021**

**Inspección General de Servicios**

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



## ÍNDICE

1. LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. FUNCIONES.....	4
2. LA FUNCIÓN INSPECTORA. EL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN.....	5
2.1 Carácter y naturaleza jurídica de las actuaciones inspectoras.....	5
2.2 Principios y normas que rigen el desarrollo de las actuaciones inspectoras.....	5
3. RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2020-2021.....	6
4. GESTIÓN DEL LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.....	14
4.1 Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del año 2020-2021.....	14
4.2 Evolución del número de sugerencias y reclamaciones .....	16
5. GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN MATERIA DE COMPATIBILIDAD DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS.....	18
6. DENUNCIAS.....	20
7. EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS.....	21
8. TRANSPARENCIA PÚBLICA.....	22
8.1 Información actualizada con carácter trimestral.....	22
8.2 Información actualizada con carácter permanente.....	23
9. OTRAS ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS.....	24
9.1 Registro de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones de Altos Cargos.....	24
9.2 Actuaciones de colaboración con la Unidad de Transparencia de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior respecto al cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa.....	24
10. ANEXOS.....	25
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de 10 de febrero de 2020, publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, número 30, de 13 de febrero.....	26
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de 9 de febrero de 2021, publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, número 29, de 12 de febrero.....	41



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

El artículo 2 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, dispone que la Inspección General de Servicios (en adelante, IGS) es el órgano que ejerce las funciones superiores de inspección en la Administración de la Junta de Andalucía, en sus agencias y en las sociedades mercantiles del sector público andaluz, así como en los consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, en las fundaciones del sector público andaluz y en las demás entidades indicadas en el artículo 1 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado por el Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo.

El ejercicio de las funciones asignadas a la IGS en el Decreto 601/2019, antes mencionado, se desarrolla en el marco de los procesos y procedimientos contenidos en el referido Decreto y respecto a las materias señaladas en relación con el ejercicio de la función inspectora en el artículo 13, las cuales se describen a continuación:

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

Además, la IGS también tiene entre sus funciones tramitar las denuncias presentadas por la ciudadanía en los términos descritos en su artículo 33 de dicho Decreto; instruir, informar y, en su caso, elaborar las propuestas de resolución de los expedientes de compatibilidad del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales y gestionar y custodiar el Registro de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones de Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía y Otros Cargos Públicos.

También, en virtud de lo establecido en la Resolución de la Viceconsejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior de 16 de diciembre de 2019, es función de la IGS colaborar en el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa previstas en el Catálogo por el que se determina el reparto de obligaciones de publicidad activa en el ámbito de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, aprobado por la Comisión de Transparencia de dicha Consejería, en sesión de 31 de octubre de 2019.

Finalmente señalar que la IGS puede ejercer así mismo funciones de análisis, evaluación, asesoramiento y colaboración en materias de su competencia, todo ello en orden a lograr la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, conforme a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia administrativa.



## 2. LA FUNCIÓN INSPECTORA. EL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN.

### 2.1 Carácter y naturaleza jurídica de las actuaciones inspectoras.

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 20 y 21 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, el marco básico en el que desarrolla su actividad es el Plan General de Inspección, cuya aprobación corresponde al Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía a propuesta de la persona titular de la Consejería a la que se encuentre adscrito dicho órgano, previa consulta a las diferentes Consejerías de la Junta de Andalucía.

Dicho plan contiene las actuaciones inspectoras ordinarias que deben ser llevadas a cabo en el periodo establecido en el mismo, mandatando a la IGS para su ejecución.

Sin perjuicio de ello, la IGS también puede llevar a cabo actuaciones inspectoras extraordinarias al margen del Plan General de Inspección tal y como se prevé en el artículo 20.3. del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, anteriormente citado.

Finalmente señalar que, de conformidad con el artículo 28 del Decreto 601/2019, el resultado de todas las actuaciones inspectoras debe ser formalizado en informes, cuya tramitación debe ajustarse a los requisitos establecidos en el artículo antes citado. Dichos informes, incorporan un juicio técnico que no genera relaciones jurídicas, por lo que corresponde a los destinatarios de los mismos la valoración de las conclusiones recogidos en ellos y la implementación de las correspondientes recomendaciones.

### 2.2 Principios y normas que rigen el desarrollo de las actuaciones inspectoras.

El artículo 26 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, establece que las actuaciones inspectoras se desarrollarán de conformidad a lo establecido a un protocolo de actuación en el que, en forma detallada, quedará reflejado el objeto, alcance, ámbito y documentación de las mismas así como la metodología a emplear y el calendario previsto para su desarrollo.

En lo que no estuviese contemplado en el referido protocolo, serán aplicadas respecto a dichos aspectos las Instrucciones que pudiera emitir la Secretaría General para la Administración Pública así como las Normas Técnicas de la propia Inspección General de Servicios.

Además, como cuestión novedosa respecto a Planes General de Inspección precedentes, señalar que, las actuaciones inspectoras ejecutadas a partir del Plan General de Inspección del año 2020 y subsiguientes, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, deben ser sometidas a un sistema de seguimiento del resultado de cada actuación, analizándose el seguimiento y la aplicación por parte de los órganos y entidades de las propuestas formuladas por la Inspección General de Servicios en sus informes definitivos.



### **3. RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS EN LOS AÑOS 2020 Y 2021.**

El artículo 35 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre establece que, de las actividades efectuadas anualmente por la Inspección General de Servicios, la Secretaría General para la Administración Pública presentará, dentro del siguiente año, un informe a la persona titular de la Consejería a la que se adscribe, que se hará público de acuerdo con el artículo 10.2.c) de la Ley 1/2014, de 24 de junio.

Con el fin de posibilitar el cumplimiento del referido precepto normativo ha sido elaborado el presente informe, cuyo ámbito temporal se presenta en forma consolidada respecto a los ejercicios 2020 y 2021.

La justificación de la referida presentación conjunta tiene por causa fundamental la suspensión de actividades presenciales y el aislamiento de gran parte de los empleados públicos durante la vigencia de las diferentes normas administrativas que se han ido dictando desde marzo de 2020 y que no han facilitado el funcionamiento regular y ordinario de los órganos, servicios y unidades administrativas que se integran en la estructura de la Administración Pública y la consecuente prestación de servicios públicos.

El Plan correspondiente al año 2020 fue aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 10 de febrero de 2020 y publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, número 30, de 13 de febrero.

De otro lado, el correspondiente al año 2021, fue aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 9 de febrero de 2021 y publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, número 29, de 12 de febrero.

Ambos figuran incorporados como documentos anexos al presente informe.

Como es preceptivo, ambos planes se estructuran en torno a las seis áreas de competencias y funciones generales que tiene atribuidas la IGS, conforme a lo dispuesto en el capítulo IV del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre.

Estas áreas se corresponden con seis grandes líneas de actuación, desagregadas en programas que se corresponden con las concretas actuaciones inspectoras que han sido llevadas a cabo .

Finalmente dejar constancia, por otra parte, que en los años 2020 y 2021, el ejercicio de la función inspectora programada en el Plan General de Inspección adquiere, si cabe, mayor relevancia, aunque sea en términos cuantitativos, puesto que en dichos años no han sido realizadas actuaciones inspectoras de carácter extraordinario.

A continuación se describe el grado de ejecución y los aspectos más relevantes de las actuaciones inspectoras programadas en los Planes Generales de Inspección de los años 2020 y 2021.



## 1. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La actividad del sector público debe estar siempre orientada a la ciudadanía, sus expectativas, sus necesidades y sus aspiraciones.

En consonancia con dicho objetivo general, mediante Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se dota a la Administración de la Junta de Andalucía de un instrumento normativo que regula aspectos horizontales de la actividad administrativa para hacerla más simple, sencilla, ágil, accesible a la ciudadanía y, por todo ello, más productiva.

De ahí que, las actuaciones contenidas en los Planes aprobados, además de analizar dimensiones que forman parte del ámbito competencial directo de la Inspección General de Servicios, como el análisis de las sugerencias y reclamaciones presentadas en el ejercicio de sus derechos por la ciudadanía, estén relacionadas con otras actuaciones de la Administración Pública de la Junta de Andalucía vinculadas con el principio de buena administración, incorporado al Decreto antes citado.

Los aspectos más relevantes de las actuaciones programadas son los siguientes:

a) Analizar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Respecto al objetivo general antes descrito, en los Planes Generales de los años 2020 y 2021 consta la programación de sendas actuaciones inspectoras (enunciadas como 1.1 y 1.2 respectivamente) en las que se ha puesto de manifiesto la conveniencia de revisar los mecanismos de coordinación, control y seguimiento actualmente existentes de las sugerencias y reclamaciones que se presenten por la ciudadanía, a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

La principal recomendación que debe ser puesta en valor respecto al objetivo analizado es la conveniencia de que la única norma que disciplina la materia en cuestión, el Decreto 262/1988, de agosto, dado el tiempo transcurrido desde su aprobación, sea actualizado y adaptado a los requerimientos del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

La materialización de dicha iniciativa proporcionaría a la ciudadanía cauces más simples, sencillos y ágiles para trasladar a la Administración Pública áreas de mejora de los servicios públicos.

Un mayor detalle de cuanto antecede se describe en el epígrafe 4 del presente informe, relativo a la descripción de las funciones que tiene otorgadas la IGS en virtud de la norma precitada.

b) Analizar las nuevas formas de relación de la ciudadanía con la Administración Pública relacionadas con las nuevas tecnologías, específicamente las relacionadas con la cita previa telemática, sms, citas telefónicas, etc.

Bajo dicho epígrafe genérico se describe en el Plan General de Inspección 2020, el objetivo concreto de verificar el cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad en los portales de internet específicos y sedes electrónicas de la Junta de Andalucía.

Con tal fin ha sido comprobado el cumplimiento de la normativa aplicable en la actuación inspectora enunciada en el objetivo 1.2 del mencionado Plan General, lo que ha sido verificado respecto a cinco portales específicos de la Junta de Andalucía, a saber, el Portal Discapacidad en Andalucía, el Portal de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, el Portal del Hospital Universitario Virgen del Rocío, el Portal del Instituto Andaluz de Administración Pública y el denominado Portal de Información Ambiental.



Dejar constancia de que, en el alcance de la referida actuación, pese a su denominación inicial, no ha sido incluida sede electrónica alguna, pues la existencia de las mismas está supeditada a la creación de la Sede Electrónica General de la Junta de Andalucía, prevista para el año 2022.

En consecuencia ha sido programada una actuación de análogo alcance respecto a las sedes electrónicas de futura creación en el ámbito del Plan General de Inspección del año 2022.

Por otra parte señalar que, la función analizada, también ha sido objeto de actuaciones inspectoras relacionadas con la existencia de unidades y servicios especializados para atender a la ciudadanía en materia de nuevas tecnologías.

En su virtud, han sido llevadas a cabo sin incidencias dignas de mención las siguientes actuaciones inspectoras:

- Análisis de la cita previa telemática (actuación 1.1 del PGI 2021).
- Análisis de las nuevas formas de relación de la ciudadanía con la Administración Pública, a través de las nuevas tecnologías (actuación 1.3 de los PGIS 2020 y 2021).

## 2. ÉTICA PÚBLICA E INTEGRIDAD

En materia de ética pública e integridad, las actuaciones inspectoras están vinculadas a la verificación sistemática de que el funcionamiento, la actividad y el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias, entidades y organismos, se desarrollan en el marco del ordenamiento jurídico que soporta dichas prevenciones.

Con tal fin, según se refiere en diversos artículos del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, ha sido identificadas competencias directas en los procedimientos, actividades y servicios llevados a cabo por la Inspección General de Servicios.

Respecto a las mismas señalar que algunas de las mismas han tenido que ser archivadas atendiendo a un principio de coherencia y armonización con la normativa que se presumía de próxima aprobación en el momento de planificar los correspondientes trabajos y que finalmente no ha sido materializada (nos referimos a las actuaciones programadas en los objetivos 2.1 del Plan General de 2020 y 2.3 de 2021).

Por demás, los aspectos más relevantes de las actuaciones programadas en los PGIS 2020 y 2021 han tenido por causa los siguientes objetivos:

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

Dicho objetivo figura identificado en las actuaciones 2.2 y 2.3 del PGI 2020 y 2.1 del PGI 2021.

En su virtud han sido emitidos varios informes referidos, en síntesis, al cumplimiento de la normativa de compatibilidad con la actividad privada del Profesorado de Educación Secundaria con titulación de arquitecto superior o técnico y de grado en arquitectura y a la comprobación de la gestión de incompatibilidades del personal que presta servicios en la Fundación Pública Andaluza “Instituto de Estudios sobre la Hacienda Pública de Andalucía”, “Empresa Pública de Gestión de Activos S.A” y “Sociedad para la Promoción y Reconversión Económica de Andalucía S.A”.





Como es preceptivo las conclusiones y recomendaciones relativas a las actuaciones en cuestión fueron trasladadas a los órganos competentes para su valoración e implementación, según ha sido el caso.

b) Verificar el control de absentismo por parte de los órganos directivos con competencias para ello.

En los PGIS 2020 y 2021 fueron mandatadas sendas actuaciones, programadas en los objetivos 2.4 y 2.2 respectivamente, ambas relacionadas con el control y análisis del absentismo en diferentes ámbitos de la Administración Pública de la Junta de Andalucía y su Sector Público.

Respecto a las mismas nuestra principal recomendación tiene por objeto poner en valor la necesidad de disponer de un conjunto de indicadores operativos que configuren un cuadro de mando que posibilite tomar decisiones en relación con el absentismo de nuestra organización, medir la efectividad de las medidas que implementamos para combatirlo y facilitar las correcciones oportunas. Ello constituye una limitación al alcance inherente a cualquier procedimiento de verificación o control que pueda ser diseñado con el referido objetivo.

En este sentido debe ser destacado que, con base en la Disposición Adicional 54<sup>a</sup> de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2018, ha sido planteada una iniciativa en el seno de la Comisión de Coordinación de la Inspección de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía que preside la persona titular de la Secretaría General para la Administración Pública.

Otra conclusión de las actuaciones inspectoras relativas al control del absentismo está relacionada con la constatación de que la Inspección General de Servicios carece de un sistema de gestión electrónica integral del personal empleado del sector público no gestionado a través del sistema SIRhUS.

En este sentido señalar que la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía ha promovido una iniciativa encaminada a resolver la referida cuestión y que aparece descrita en el epígrafe 5º del presente informe.

### 3. EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Las actuaciones ejecutadas en los años 2020 y 2021 han estado relacionadas con el análisis de la organización y funcionamiento de las unidades, órganos y entidades de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Agencias, con la racionalización de sus procedimientos y con la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de su actividad.

Con carácter particular, las principales conclusiones de nuestros informes son las siguientes:

a) Respecto a la actuación inspectora denominada examen independiente del Plan General de Auditorías del Sistema de Gestión de los Controles Oficiales de la Cadena Alimentaria de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible (enunciada en el PGI 2020 como 3.1) dejar constancia que fue planificada sobre la base de diversos preceptos de la legislación nacional y comunitaria mencionados en el Plan General de Auditorías del Sistema de Gestión de los Controles Oficiales de la Cadena Alimentaria de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.



En su virtud, el informe emitido al efecto, dio cumplimiento a la obligación que corresponde a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, identificada como Autoridad Competente del Programa Nacional de Control Oficial de la Calidad Alimentaria, de garantizar la aplicación efectiva de lo dispuesto en el marco del Plan Nacional de Control Plurianual, el cual establece un calendario de control carácter quinquenal que afectaba al periodo 2016/2020.

b) En segundo lugar, significar que el análisis de la estructura organizativa en relación con las competencias asignadas a los servicios centrales de las Consejerías de la Junta de Andalucía (actuación 3.2 de los PGIS 2020 y 2021), es una actuación que viene repitiéndose en los últimos Planes Generales de Inspección, a iniciativa de las Consejerías de la Junta de Andalucía y que, en los ejercicios analizados, se ha materializado respecto a las Consejerías competentes en materia de Hacienda, Fomento, Cultura e Igualdad.

c) La actuación relativa al análisis de la gestión en materia de prevención de riesgos laborales en la Junta de Andalucía (3.3 de los PGIS 2020 y 2021) ha sido ejecutada sin incidencias dignas de mención.

d) Finalmente señalar que las actuaciones inspectoras 3.4 y 3.5 del PGI 2021, relativas a aspectos de índole económico – presupuestario, en el ámbito competencial de la Consejería de la Junta de Andalucía competente en materia de Hacienda (3.4 Implicaciones de la integración en la contabilidad presupuestaria de las agencias públicas empresariales y 3.5 Cumplimiento de la normativa reguladora en materia de ingresos) fueron promovidas a iniciativa de la referida Consejería y han sido llevadas a cabo en relación con el sector público empresarial de la Junta de Andalucía.

Tras la realización de los trabajos de planificación y preparación de la primera de ellas, la actuación enunciada como 3.4, se consideró oportuno diferir dicha actuación al ámbito del PGI 2022, puesto que se evidenció en los trabajos de planificación de la misma que no se daban aún los presupuestos de hecho necesarios para emitir una opinión fundamentada en evidencia sobre los aspectos que debían ser sometidos a verificación (la integración efectiva se está materializando a partir del ejercicio 2021).

Por otra parte, la actuación enumerada como 3.5, ha sido ejecutada sin incidencias respecto a dos agencias públicas empresariales de la Junta de Andalucía y nuestras conclusiones y recomendaciones han sido reportadas en los correspondientes informes, además de a las propias entidades inspeccionadas, a la Consejería de Hacienda y Financiación Europea.

#### 4. TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN

Esta función se incorpora a la actividad inspectora con carácter novedoso, tras la aprobación del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, relativo a la organización y funcionamiento de la IGS.

En primer lugar destacar que, respecto a dicha función, han sido llevadas a cabo sendas actuaciones de carácter general, en aplicación del objetivo 4.1 incorporado a los PGIS 2020 y 2021, denominado “Evaluación de la Calidad de la Transparencia en la Junta de Andalucía”.

Su ámbito afectó a las entonces denominadas Consejerías de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo y de Hacienda, Industria y Energía y, el alcance de la misma, tenía por objeto la verificación de las prevenciones del Título V de la Ley 1/2014 de Transparencia y Pública Activa de Andalucía y el Decreto 289/2015, de 21 de julio, por el que se regula la organización administrativa en materia de transparencia pública en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.



La actuación fue programada sobre la base del mapa de publicidad activa elaborado por el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía y, en los informes emitidos se ha concluido en el alto grado y homogeneidad en el cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia y del derecho de acceso, favorecidos por el punto único de acceso a la publicidad activa (sección de Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía) y por el sistema único para la tramitación de solicitudes de acceso a la información pública (PID@).

Sin perjuicio de ello se han detectado algunas deficiencias identificándose las medidas para paliarlas, algunas de ellas son específicas de las Consejerías y otras, que son comunes a toda la organización, han sido reportadas a los órganos competentes para resolverlas.

En segundo lugar destacar que la actuación 4.2 recogida en el PGI 2020 tuvo por objetivo analizar la actividad de los órganos de participación ciudadana previstos en el artículo 32 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, teniendo en cuenta los principios básicos así como los diferentes instrumentos de consulta y de participación de la ciudadanía establecidos en la Ley 7/2017, de 27 de diciembre, de Participación Ciudadana de Andalucía.

Sin embargo, en el contexto interpretativo antes descrito, en el mes de febrero de 2020, se inició la consulta pública del Anteproyecto de Ley de Participación Institucional de las Organizaciones Sindicales y Empresariales más representativas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, siendo compromiso del actual Gobierno su pronta remisión al Parlamento para su tramitación.

Por ello, se consideró pertinente el archivo y posible inclusión de la actuación programada en un plan de inspección general posterior y en unas circunstancias más favorables, que permitan realizar un análisis más riguroso de la situación real.

## 5. PROTECCIÓN DE DATOS Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Tras la aprobación del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, relativo a la organización y funcionamiento de la IGS, el área de protección de datos y administración electrónica ha venido a sustituir a las funciones que, en materia de informática y telemática, correspondían a la IGS en el Decreto 314/2002, por el que se aprobó el antiguo Reglamento del referido órgano.

Las principales actuaciones inspectoras programadas respecto a la función analizada y las conclusiones de los trabajos ejecutados son las siguientes:

a) La actuación inspectora 5.1 del PGI 2020, relativa a la comprobación de las medidas que se están llevando a cabo en la Administración de la Junta de Andalucía para el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos ha dado continuidad a las actuaciones programadas en el PGI 2018-2019, de naturaleza análoga, aunque su ámbito subjetivo ha afectado a todas las Agencias Administrativas y Agencias de Régimen Especial de la Junta de Andalucía, con excepción del Servicio Andaluz de Empleo y el Servicio Andaluz de Salud.



En su virtud, han sido realizadas once actuaciones inspectoras respecto al resto de Agencias que no fueron inspeccionadas en el año precedente, esto es, las que expresamente fueron excluidas del PGI 2018-2019, a saber: Instituto Andaluz de Administración Pública, Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales, Instituto Andaluz de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de la Producción Ecológica, Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, Agencia de la Competencia y la Regulación Económica, Instituto Andaluz de la Mujer, Instituto Andaluz de la Juventud, Patronato de la Alhambra y Generalife, Centro Andaluz de Arte Contemporáneo, Agencia Tributaria de Andalucía y Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía.

b) En cuanto a las actuaciones 5.1 y 5.2 de los PGIS 2021 y 2020 respectivamente ( análisis de los procesos de recopilación de evidencias de cumplimiento del Reglamento de Protección de Datos en diversos organismos de la Junta de Andalucía (principio de responsabilidad proactiva)), señalar que se han llevado a cabo controles en cuatro Consejerías y cuatro Agencias Administrativas y de Régimen Especial de la Junta de Andalucía en los que se han verificado las evidencias que, en cada caso, conserva la organización de la existencia y cumplimiento de procedimientos encaminados a soportar el cumplimiento de dicho Reglamento.

c) El objetivo de la actuación inspectora 5.2 del PGI 2021 es analizar la adecuación al Esquema Nacional de la Interoperabilidad de dos sistemas de información relevantes de la Junta de Andalucía, a saber el “Sistema Orden Incentivos 2020” en la Agencia Andaluza de la Energía y el “Sistema de Información y Registro de los Controles Oficiales en Seguridad Alimentaria” de la Consejería de Salud y Familias. Las actuaciones se han llevado a cabo sin incidencias y, en su virtud, han sido emitidos los correspondientes informes y reportadas las correspondientes conclusiones y recomendaciones en el ámbito pertinente.

d) La actuación 5.3 programada en los PGIS 2020 y 2021, denominada análisis del ejercicio de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía de manera presencial en las oficinas de registro tenía como objetivo comprobar la prestación a la ciudadanía de servicios en materia de administración electrónica mediante el canal presencial, en un conjunto significativo de las oficinas de la Administración de la Junta de Andalucía donde se recepciona y registra documentación de la ciudadanía.

Sin embargo, la disposición final novena del Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, modificó la disposición final séptima de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, retrasando hasta el día 2 de abril de 2021, la fecha a partir de la cual producirán efectos las previsiones relativas en dicha Ley al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico y registro de empleados públicos. Ello supuso la imposibilidad e improcedencia de desarrollar las actuaciones inspectoras citadas en el marco temporal previsto, por lo que se procedió a su archivo para su posterior inclusión en Planes Generales posteriores.

e) Por último, respecto a la actuación enunciada en el objetivo 5.4 del PGI 2020 como comprobación de la definición e implantación de medidas de seguridad para el control de acceso y el registro de actividad en un conjunto relevante de sistemas de la Junta de Andalucía señalar que su alcance, según se declara en el PGI de 2020, estaba afecto a los siguientes sistemas: *Portal de la Junta de Andalucía, un portal específico existente en una Consejería o entidad instrumental, una sede electrónica, un sistema de información corporativo de la Junta de Andalucía, un sistema de información relevante en el ámbito educativo, un sistema de información relevante en el ámbito sanitario y un sistema de información relevante en el ámbito de los servicios sociales.*



En cuanto a su ámbito de aplicación y como cuestión a destacar señalar que, dado que la configuración jurídica de los puntos de acceso electrónico de la Administración de la Junta de Andalucía está regulada en el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, el cual no entró en vigor hasta el 31 de marzo de 2020 y que se había subordinado la eficacia de algunos de los sistemas en cuestión, a la adopción de diversas medidas, se consideró oportuno restringir el alcance de las actuaciones referidas a los siguientes sistemas: Área de Gestión del Servicio Andaluz de Empleo, Sistema @-chivA de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico, Sistema Séneca de la Consejería de Educación y Deporte, Sistema Diraya del Servicio Andaluz de Salud y Sistema Integrado de Servicios Sociales (SISS) de la Consejería Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

## 6. EVALUACIÓN E INNOVACIÓN

Las organizaciones administrativas públicas son esenciales para el bienestar social, para el desarrollo económico y para el funcionamiento de nuestra sociedad democrática.

Pero adoptar decisiones y obtener resultados con el fin de satisfacer el interés general y el bien común exige, entre otros factores, desarrollar instrumentos que garanticen la realización adecuada de los procesos de planificación y evaluación de las políticas, programas, procedimientos o actuaciones, así como medir el alcance e impacto de ello con indicadores definidos, mensurables y homologables interna y externamente, en términos de comparabilidad. También requiere orientar las actuaciones de la administración pública desde el punto de vista de enfrentar el desafío de los nuevos retos a través de un proceso de innovación del sector público, desde la perspectiva del progreso social, económico y ambiental de la sociedad y su sostenibilidad.

En dicha tesitura la actuación 6.1 del PGI 2020 enunciada “Evaluación de la organización administrativa en el área de los servicios de protección y prevención de menores” se materializó en un único informe cuyo objeto tenía por causa proporcionar la información necesaria y suficiente para analizar el grado de adecuación de la estructura organizativa territorial en función de las competencias asignadas a la Dirección General de Infancia y Conciliación de la Consejería competente en materia de servicios sociales, todo ello en relación con los medios y las respectivas cargas de trabajo de los distintos departamentos, unidades y dependencias asignadas a los Servicios de Protección de Menores y de Prevención y Apoyo a la Familia en las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en las 8 provincias de Andalucía.

De otro lado la actuación 6.2 del PGI 2020 relativa a la Evaluación de las iniciativas del sector público andaluz encaminadas a impulsar el desarrollo de programas de aceleración empresarial, tenía por objetivo impulsar el desarrollo de programas de aceleración empresarial en el ámbito competencial de la actualmente denominada Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades. Los programas “Andalucía Open Future” y “Minerva” fueron seleccionados por estimarse susceptibles de realizar un proceso de aceleración y contar con potencial para desarrollar un modelo de negocio viable técnico, económico y financiero.

En tercer lugar significar que las actuaciones inspectoras relativa al análisis de la innovación en la Administración andaluza, desde el desarrollo y aplicación de un enfoque metodológico basado en indicadores que midan el grado de innovación pública (6.3 en PGI 2020 y 6.2 en PGI 2021) así como la correspondiente a la evaluación del cambio climático y eficiencia energética (6.1 en PGI 2021); han sido archivadas debido a la implementación de las medidas temporales y excepcionales adoptadas para la contención de la Covid 19, como instrumentos de protección para la salud de los empleados públicos y la ciudadanía y entre las que están las de suspensión de actividades prestacionales y el aislamiento de gran parte de los empleados públicos durante la vigencia de las diferentes normas que se han ido dictando desde marzo de 2020 y que no han facilitado el funcionamiento regular y ordinario de los órganos, servicios y unidades administrativas que integran la estructura de la Administración Pública y la consecuente prestación de servicios públicos.



Finalmente se señala que la actuación 6.3 del PGI 2021 (Análisis de la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la Estrategia de las organizaciones. Desarrollo de planes estratégicos orientados a la Agencia 2030 y con la Estrategia de Desarrollo Sostenible de la Junta de Andalucía) ha sido ejecutada sin incidencias que destacar y evacuados los correspondientes informes respecto a todas las Consejerías de la Junta de Andalucía.



## 4. GESTIÓN DEL LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, corresponde a la IGS el control de las reclamaciones que se formalicen a través del citado Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

### 4.1 Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del periodo 2020-2021.

El número de sugerencias y reclamaciones presentadas durante los años 2020 y 2021 es el que se refleja en las siguientes tablas, en las que se observa, como en años anteriores, la apreciable diferencia entre el número de sugerencias y reclamaciones presentadas en el ámbito sanitario y las presentadas en el resto de la Administración de la Junta de Andalucía.

### NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (DE CARÁCTER SANITARIO O NO SANITARIO) PRESENTADAS DURANTE EL PERIODO 2020/21 POR PROVINCIA Y RATIO DE POBLACIÓN

2020

PROVINCIA	SANITARIAS	NO SANITARIAS	TOTAL	POBLACIÓN **	RATIO*
ALMERÍA	3.479	287	3.766	706.672	53,29
CÁDIZ	10.424	651	11.075	1.239.435	89,36
CÓRDOBA	3.153	489	3.642	788.219	46,21
GRANADA	6.201	939	7.140	912.938	78,21
HUELVA	3.794	157	3.951	518.930	76,14
JAÉN	2.602	179	2.781	643.848	43,19
MÁLAGA	9.321	748	10.069	1.630.615	61,75
SEVILLA	13.087	1.235	14.322	1.939.527	73,84
SS.CC.	213	1.387	1.600	--	
<b>TOTAL</b>	<b>52.274</b>	<b>6.072</b>	<b>58.346</b>	<b>8.379.820</b>	<b>69,63</b>

2021

PROVINCIA	SANITARIAS	NO SANITARIAS	TOTAL	POBLACIÓN **	RATIO*
ALMERÍA	5.787	405	6.192	731.792	84,61
CÁDIZ	11.717	539	12.256	1.245.960	98,37
CÓRDOBA	3.889	624	4.513	776.789	58,10
GRANADA	9.441	875	10.316	921.338	111,97
HUELVA	5.839	331	6.170	525.835	117,34
JAÉN	4.580	393	4.973	627.190	79,29
MÁLAGA	16.937	933	17.870	1.695.651	105,39
SEVILLA	17.210	1.177	18.387	1.947.852	94,40
SS.CC.	154	2.054	2.208	--	
<b>TOTAL</b>	<b>75.554</b>	<b>7.331</b>	<b>82.885</b>	<b>8.472.407</b>	<b>86,53</b>

\* Ratio de Reclamaciones por 10.000 habitantes.

\*\* Fuente IECA



Con respecto a estos datos es preciso aclarar que en el total de reclamaciones sanitarias que se indican, únicamente se incluyen aquellas que constan en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, sin incluir aquellas que recibe el Servicio Andaluz de Salud por otros medios diferentes, y que son gestionadas por medio de su propia aplicación, lo que constituye una limitación respecto al ejercicio pleno de las competencias de control y seguimiento que corresponden a la IGS.

Un dato a destacar es la evolución de la forma de presentación de las reclamaciones, observándose una clara tendencia de aumento anual en el número de las que se han presentado por medio electrónicos a través de la aplicación de la IGS, en especial a partir del año 2020. Es de suponer que esta tendencia se mantendrá en años sucesivos.

## NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS ELECTRÓNICAMENTE

AÑO	ELECTRÓNICA	TOTAL	%/TOTAL
2018	2.732	71.231	3,84
2019	3.984	80.238	4,97
2020	9.824	58.346	16,84
2021	15.366	82.885	18,54

\*Fuente LSR-IGS

Una explicación de este aumento tan significativo en el año 2020, se derivaría como efecto de la situación de alerta sanitaria que supuso restricciones y mayores dificultades al acceso presencial y que posiblemente haya inducido a la mayor parte de las personas a optar por la presentación de su reclamación o sugerencia de forma electrónica. A esto ha de unirse la facilidad de acceso y de uso de la aplicación informática, permitiendo así que las personas que desean presentar una reclamación o una sugerencia puedan hacerlo tranquilamente desde su casa o su puesto de trabajo, sin necesidad de detenerse a hacerlo manualmente en el libro en papel autocopiativo que está disponible en los centros de atención a la ciudadanía entre los que se incluyen entre otros, los centros sanitarios, las oficinas del Servicio Andaluz de Empleo, centros culturales como museos o conjuntos arqueológicos, puertos deportivos y todas las oficinas de asistencia en materia de registro de la administración andaluza.

Esta situación unida a la configuración de la actual aplicación informática, en que las reclamaciones presentadas son recibidas en primera instancia por la IGS, está conllevando un aumento significativo de las tareas administrativas y de tramitación de las reclamaciones por parte de la IGS, que se convierte en gestor de las reclamaciones, no pudiendo asumir la importante tarea de control y verificación del cumplimiento de la normativa en la materia, incluyendo el cumplimiento de los plazos establecidos para la respuesta remitida a la persona reclamante y la calidad de dicha respuesta.

Con el fin de evitar esta situación y agilizar el procedimiento de recepción de la reclamación o sugerencia presentada por la ciudadanía a través de medios electrónicos, se está trabajando en una solución informática que permita una recepción inmediata por parte del centro u órgano responsable de dar respuesta a la persona reclamante.

En lo relativo al plazo de respuesta, los datos, a juicio de esta IGS negativos, son los siguientes:





PLAZO DE RESPUESTA	%/TOTAL
Hasta 15 días	0,74
15 a 30 días	3,32
30 a 60 días	3,76
Más de 60 días	18,82
Sin respuesta	73,36

Aunque no podemos obviar que en este resultado ha influido también la situación de alerta sanitaria, que ha supuesto un gran cambio en la forma de trabajar y el orden de prioridades a que ha tenido que hacer frente la administración andaluza. Hemos de significar que a la fecha de este informe no se han podido analizar todas las respuestas a las reclamaciones presentadas durante el pasado año 2021, sin embargo los datos con que se cuentan indican que los plazos de respuesta se mantienen en márgenes no deseables llegando a superar largamente el plazo estipulado normativamente.

Con todo ello, valorando la calidad de las respuestas, en la que incluimos el tiempo de remisión de la misma, desde la IGS no se considera satisfactoria, toda vez que la demora en los plazos en algunos casos es excesiva, es frecuente que se trate de respuesta tipo y que, a pesar de constatar que se presenten reclamaciones de forma recurrente sobre un mismo motivo, no se planteen medidas de mejora generales que den una solución definitiva al problema. Así, resulta que más de la tercera parte de las mismas han sido calificadas como deficientes o mejorables.

No hay que olvidar que el sistema se configura como una herramienta de mejora continua que permita a la Administración pública conocer la percepción de la ciudadanía de la prestación de los servicios públicos con el objeto de establecer las actuaciones de mejora que sean necesarias, siendo responsabilidad de la IGS realizar, en su caso, las actuaciones inspectoras que se consideren oportunas.

Por todo ello, resultando necesario que se discipline un sistema que canalice las denuncias o sugerencias efectuadas por las personas físicas o jurídicas que, en sus relaciones con la Administración, consideren que han sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de los servicios, ha sido promovida la aprobación de un nuevo modelo del Libro de Sugerencias y Reclamaciones establecido mediante la Orden de 6 de septiembre de 2021, de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, por la que se aprueba el nuevo modelo del Libro de Sugerencias y Reclamaciones y, en su virtud, impulsados mecanismos de coordinación, control y seguimiento de las mismas para posibilitar una adecuada planificación de las actuaciones inspectoras que, en el área de atención a la ciudadanía, se encomienden a la Inspección General de Servicios de acuerdo a la normativa vigente.

#### 4.2 Evolución del número de sugerencias y reclamaciones.

Por otra parte, si comprobamos la evolución del número de reclamaciones y/o sugerencias presentadas en los tres últimos años comprobamos que la línea que se venía observando en los años anteriores en que el número de reclamaciones siempre ha ido en aumento, en el año 2020 se observa un acusado descenso. Sin embargo, durante el año 2021, se ha producido un aumento muy significativo en el número de reclamaciones presentadas.

Ello nos lleva sugerir, que el descenso en el año 2020, se debió a la situación tan anómala que supuso en la sociedad la situación de pandemia, que se manifestó en un cambio en la percepción de los servicios públicos por parte de la ciudadanía. Y ello, porque una parte importante de los esfuerzos de las administraciones públicas y de la sociedad en su conjunto se centraba en luchar contra la alerta sanitaria. En el año 2021, la situación se normaliza y se recuperan



datos “prepandemia”. Evidentemente, esta no es la situación deseable por lo que la administración deberá centrar sus esfuerzos en mejorar la percepción que tiene la ciudadanía de los servicios públicos puestos a su disposición.

AÑO	2018	2019	2020	2021
<b>SANITARIAS</b>	66.242	74.221	52.274	75.554
<b>NO SANITARIAS</b>	4.989	6.017	6.072	7.331
<b>TOTAL</b>	<b>71.231</b>	<b>80.238</b>	<b>58.346</b>	<b>82.885</b>

\*Fuente LSR-IGS

Si bien la mayor parte de los escritos presentados en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, tanto en papel como por medios electrónicos, en efecto corresponden a reclamaciones en el sentido expresado en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, es decir, por “*desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de supuesto del mal funcionamiento de los Servicios*”, apreciamos que, en un porcentaje creciente en importancia, lo que se plantea en los escritos en realidad es una solicitud para la realización de trámites administrativos, recursos o incluso reclamaciones patrimoniales que han de ser tramitados a través del procedimiento específico establecido al efecto. Por ello, la IGS debe dar las mismas como reclamación y remitirlas al órgano competente para su gestión, que en muchos casos es otra Administración Pública.

A título ejemplificativo sirvan de ejemplo los procesos selectivos o los procedimientos de concurrencia competitiva, en los que no se establece un canal específico para realizar el trámite de alegaciones en cada una de las fases del procedimiento y de los que resulta que, un elevado número de personas utilizan indebidamente el canal de LSR para presentar sus alegaciones y/o reclamaciones.

A la vista de dichas conclusiones han sido propuestas nuevas actuaciones de control y seguimiento de las sugerencias y reclamaciones, cuya realización va a ser ejecutada en el ámbito temporal 2020 y 2021 y que tienen por objetivo principal analizar y evaluar las causas que las motivan y las respuestas que se ofrecen.

Dichas actuaciones están soportadas en la competencia recogida en el artículo 14.2 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre y trascienden del ámbito competencial otorgado a la IGS por la regulación anterior, contemplada en 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 y que otorgaba a dicho órgano una función fundamentalmente gestora de las sugerencias y reclamaciones.

En este sentido, las actuaciones programadas tendrán por objeto, como ya ha sido avanzado, determinar cuáles son las expectativas de la ciudadanía al presentar una reclamación/sugerencia abordándose por ende, a través de un estudio específico, las reclamaciones que se hayan presentado en materia de administración electrónica, tanto en su diseño, accesibilidad y funcionamiento.

De dicha actuación se extraerá una visión de la situación real que se constituirá como un análisis “*ex ante*” que permitirá abordar la tramitación de una nueva normativa reguladora de la materia, todo ello al objeto de que el sistema de reclamaciones y o sugerencias sea un efectivo instrumento de mejora de los servicios públicos.



## 5. GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN MATERIA DE COMPATIBILIDAD DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS.

El presente epígrafe tiene acomodo en lo establecido en el artículo 31 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía así como en lo dispuesto en el Decreto 524/2008, de 16 de diciembre, por el que se regulan las competencias y el procedimiento en materia de incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del Sector Público Andaluz.

En virtud de dichas normas, corresponde a la Inspección General de Servicios la instrucción, informe y, en su caso, la elaboración del borrador de propuesta de resolución de los expedientes de compatibilidad de las personas empleadas públicas incluidas en el ámbito de aplicación del precitado Decreto 524/2008.

Los procedimientos en cuestión vienen referidos, en síntesis, a los siguientes colectivos de personal:

Colectivo 1: Personal gestionado en SIRhUS. Personal de Administración General (funcionario y laboral de la Administración de la Junta de Andalucía), personal de la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Colectivo 2: Personal gestionado en el sistema GERONTE del Servicio Andaluz de Salud (estatutario del SAS) y en el sistema SIRHUS-e de la Consejería de Educación y Deporte (ámbito educativo).

Colectivo 3: Otro personal (agencias públicas empresariales, personal laboral propio de las agencias de régimen especial y de las agencias administrativas, fundaciones del sector público andaluz, sociedades mercantiles del sector público andaluz, consorcios adscritos a la Administración de la Junta de Andalucía).

A lo largo del año 2020 la Inspección General de Servicios ha instruido 1.474 expedientes y finalizado 1.457. Todos los expedientes han sido tramitados por los servicios centrales de la Inspección General de Servicios.

En términos porcentuales, en el año 2020, ha resultado evidenciada una ligera disminución en el número de expedientes tramitados respecto a ejercicios anteriores ( 1.586 en 2019 y 1.615 en 2018), previsiblemente debido a la pandemia y al estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que establecía la suspensión de plazos en los procedimientos administrativos. Esta tendencia cambia claramente en el año 2021, en el que los expedientes finalizados ascienden a 2.946.

Con carácter general, las solicitudes han sido resueltas dentro de los plazos establecidos en el artículo 9 del Decreto 524/2008, de 16 de diciembre ( de uno a tres meses, en función de la actividad a la que venga referida la correspondiente solicitud) sin perjuicio de los trámites de subsanación que pudieran haber sido aplicados a las mismas. En relación con dichos datos, la mayor parte de los expedientes finalizados (3.474) han sido objeto de una resolución favorable, 513 han sido informados y resueltos en forma desfavorable y el resto, 416, han sido archivados.

Contra las resoluciones denegatorias emitidas y notificadas se han presentado 52 recursos de reposición, de los que 15 han sido estimados, 34 han sido desestimados y 3 archivados por posterior desistimiento del interesado o pérdida sobrevinida del objeto del recurso.

Debe ser destacado como hecho posterior al ámbito temporal del presente informe la aprobación de la Orden de 2 de febrero de 2022 de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior (BOJA 14 de enero) por la que se aprueban los nuevos modelos obligatorios de solicitud de compatibilidad que sustituyen a los que fueron publicados como Anexos I, II y III del Decreto 524/2008 de 16 de diciembre.



El objeto de la misma ha sido promover la implantación parcial de medios electrónicos en los procedimientos referidos en el artículo 31 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía (En particular los procedimientos administrativos afectados por las referidas actuaciones son los siguientes: 1559 "Compatibilidad en el Sector Público para otra Actividad Pública: Autorización" y 1560 "Compatibilidad en el Sector Público para Actividad Privada: Reconocimiento").

También debe señalarse como dato relevante la necesidad de contar con un sistema que posibilite la Gestión electrónica integral de las funciones asignadas a la Inspección General de los Servicios respecto del personal empleado del sector público que no este integrado en el sistema SIRhUS. En este sentido se señala que, aunque la mayor parte de de los expedientes finalizados (4.006) han sido tramitados a través del Sistema de Información de Recursos Humanos de la Junta de Andalucía (SIRhUS), el resto (397), por no estar las entidades del personal que solicita tales procedimientos incluidas en dicho sistema, han tenido que ser tramitados de manera no automatizada, previo requerimiento por parte de la Inspección General a dichas entidades de la información administrativa necesaria para tal fin, lo que supone normalmente una importante dilación en la tramitación de los correspondientes procedimientos.

En este sentido, debe señalarse que el punto 1, párrafo 2 del artículo 8 del Decreto 524/2008, de 16 de diciembre, por el que se regulan las competencias y el procedimiento en materia de incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del Sector Público Andaluz, establece cuanto sigue:

*La información necesaria para elaborar dichas propuestas e informes, se obtendrá a través del Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRhUS) y, de no constar la misma en el referido Sistema, será aportada por el solicitante de conformidad con las prevenciones establecidas en el artículo 7.3 del Decreto 524/2008, de 16 de diciembre.*

Con tal fin han sido promovidas iniciativas encaminadas a posibilitar el cumplimiento de la referida prevención de manera automatizada con lo que se pretende evitar, por los motivos arriba referidos, una dilación injustificada en la tramitación de los procedimientos cuando los datos de los solicitantes no consten en el sistema SIRhUS.

Finalmente debe ser considerado, en lo que se refiere a las competencias que corresponden a la Inspección General de Servicios respecto al cumplimiento de la normativa de incompatibilidades en materia de ética pública e integridad que, como ya ha sido dicho en el epígrafe 3 del presente informe, la Inspección General de Servicios ha llevado a cabo actuaciones inspectoras que se han materializado en varios informes, referidos al cumplimiento de la normativa de compatibilidad con la actividad privada del Profesorado de Educación Secundaria con titulación de arquitecto superior o técnico y de grado en arquitectura y a la comprobación de la gestión de incompatibilidades del personal que presta servicios en la Fundación Pública Andaluza "Instituto de Estudios sobre la Hacienda Pública de Andalucía, Empresa Pública de Gestión de Activos S.A y Sociedad para la Promoción y Reconversión Económica de Andalucía S.A.



## 6. DENUNCIAS.

El artículo 33 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, establece que corresponde a la IGS la tramitación de los escritos de denuncia que, en relación con el funcionamiento anormal o irregular de los servicios públicos, presenten ante la misma la ciudadanía.

En este sentido debe ser aclarado que los artículos 33 y 34 del Decreto mencionado establecen un cauce singular para la tramitación de las denuncias que presenten los ciudadanos en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía, siempre y cuando se presenten directamente ante la Inspección General de Servicios.

Aunque debe ser considerado que la normativa referida no agota las posibilidades que la ciudadanía tiene a su disposición para poner en conocimiento de la Administración Pública la existencia de hechos que pudieran justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo, la Inspección General de Servicios sólo participará en el inicio de los mismos cuando tengan exclusivamente que ver con un supuesto funcionamiento anormal o irregular de los servicios.

Dicha prevención excluye, además de a los supuestos tipificados en forma general en el punto 2 del artículo 33 antes mencionado, a las denuncias relativas a presuntos incumplimientos de la normativa por incompatibilidades y a las presentadas por la ciudadanía a través del denominado Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, regulado en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, anteriormente mencionado en el presente informe.

Expuesto cuanto antecede debe señalarse que, en los años 2020 y 2021, sólo se han registrado un total de 16 denuncias relacionadas con un supuesto funcionamiento anormal o irregular de los servicios.

En el cuadro siguiente se muestra la evolución del número de denuncias tramitadas entre los años 2015 y 2021.

A la vista de dichos datos pueden colegirse sin dificultad las apreciaciones recogidas en el párrafo anterior.

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE DENUNCIAS PRESENTADAS 2015 – 2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>N.º DENUNCIAS</b>	<b>73</b>	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>10</b>



## 7. EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS.

El Decreto 447/2004, de 6 de julio, por el que se determinan los órganos competentes en materia de régimen disciplinario respecto al personal funcionario de la Administración de Justicia de la Junta de Andalucía, en su Disposición final primera, modificó el Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, atribuyendo de forma expresa a los Inspectores Provinciales de Servicios, en su respectivo ámbito provincial, la competencia de instrucción de los expedientes disciplinarios a los funcionarios al servicio de la Administración de Justicia. Dicha competencia, fue introducida mediante una reforma reglamentaria puntual, que dejaba a salvo, el resto de la regulación establecida por el Reglamento de Régimen Disciplinario del Personal al Servicio de la Administración de Justicia, sobre la instrucción a dicho personal, de los expedientes disciplinarios.

En la actualidad, el Decreto 601/19, constituye la nueva regulación de la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía que, en su artículo 15. 2 h), el cual establece el carácter excepcional y debidamente motivado, del ejercicio de una competencia disciplinaria por la IGS, prevista solo para casos de extraordinaria gravedad y siempre previa autorización expresa de la Secretaría General para la Administración Pública.

A la vista de la nueva regulación de la materia contenida en el Decreto 601/2019, debe ser considerado que la totalidad de los expedientes disciplinarios instruidos por los Inspectores Provinciales de Servicios en los años 2020 y 2021, estaban referidos a expedientes incoados a personal funcionario de la Administración de Justicia de la Junta de Andalucía que estaban afectados por la normativa anterior a la entrada en vigor de dicho Decreto.

La evolución de este tipo de expedientes disciplinarios (personal de Justicia), en el período 2015-2021, se refleja en la tabla que aparece a continuación.

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

2015 – 2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS</b>	<b>9</b>	<b>62</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>19</b>



## 8. TRANSPARENCIA PÚBLICA.

En cumplimiento de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, así como del Decreto 289/2015, de 21 de julio, por el que se regula la organización administrativa en materia de transparencia pública en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, la IGS tiene un doble papel en el cumplimiento de dicha normativa. De un lado, le corresponde velar por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la publicidad activa y el derecho de acceso a la información pública en todo aquello que sea aplicable a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales; y, de otro lado, como un órgano más de la citada Administración, trasladar al Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía la información necesaria para su publicación como parte de la mencionada publicidad activa.

En el primero de los ámbitos citados, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15.2 del mencionado Decreto 289/2015, la tarea se realiza mediante las actuaciones ordinarias que se desarrollan en cumplimiento del PGI y las actuaciones extraordinarias que se ordenan por los órganos competentes.

En el segundo caso, y dado que la Administración de la Junta de Andalucía tiene la obligación de publicar, al menos trimestralmente, con carácter general, la información pública cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y el control de la actuación pública por parte de la ciudadanía y de la sociedad en general, y favorecer la participación ciudadana en la misma, la IGS, desde la entrada en vigor de la precitada ley, con fecha 30 de junio de 2015, ha venido facilitando, con objeto de dar cumplimiento a las obligaciones relacionadas con la publicidad activa establecidas en la misma, información pública tanto con carácter permanente como con periodicidad trimestral.

### 8.1 Información actualizada con carácter trimestral.

#### A. [Retribuciones de las personas Altos Cargos](#)

Es objeto de publicación el importe anual de las retribuciones correspondiente al puesto de trabajo ocupado sin complementos personales, con indicación adicional del cargo que ocupa y la Consejería, entidad u órgano al que está adscrito dicho cargo. En tal relación figuran las personas que están ocupando el cargo el último día del trimestre correspondiente. Cabe señalar que la información básica para la publicación de estos datos es aportada por los centros directivos competentes por razón de la materia.

Dentro de este apartado, se publica además información sobre las indemnizaciones por vivienda y alojamiento percibidas por las personas titulares de puestos de altos cargos, en concreto, la identidad de cada persona perceptora, la cuantía de la indemnización de los meses correspondientes al trimestre objeto de actualización, y los datos identificativos del cargo y la Consejería a la que se encuentra adscrita. Dicha información es aportada desde cada Consejería.

Una vez recopilada la información, tanto la referida a las retribuciones anuales como a indemnización por vivienda, se remite a la Unidad de Transparencia de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, al objeto de que dé traslado de la misma al órgano competente para su publicación.



### B.- Indemnizaciones percibidas por cese en el cargo

En tal ámbito, la publicación afecta a la identidad de cada una de las personas ex-altos cargos que tienen reconocida este tipo de indemnización, el cargo en el que cesa, la Consejería, entidad u órgano del que era titular, la fecha de inicio de la percepción, los meses que tiene reconocida la indemnización y el importe mensual reconocido por tal concepto. La información para la publicación de los datos antes referidos es aportada por los centros directivos competente por razón de la materia.

### C - Autorizaciones o reconocimiento de compatibilidades

Igualmente, se publica información relativa a las resoluciones favorables de compatibilidad que afectan a las personas empleadas públicas y que han sido emitidas en el correspondiente trimestre. Se hace mención a la fecha de resolución, la actividad principal que ejerce la persona, la provincia a la que pertenece, el tipo de compatibilidad reconocida y la actividad para la que se le reconoce la compatibilidad. En la información publicada figuran las iniciales de las personas a las que se ha reconocido la compatibilidad. La información para la publicación de los datos es aportada desde la Inspección General de Servicios.

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

## **8.2 Información actualizada con carácter permanente.**

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

### A.- Identificación de las personas que ocupan puestos de Altos Cargos incluidos en el ámbito de aplicación de la normativa sobre incompatibilidades de Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía

Tal publicación incluye la identidad de cada persona, el cargo que desempeña, así como la Consejería, entidad u órgano al que se encuentra adscrita. Además, es posible acceder a un listado que muestra la relación de personas que han ocupado un puesto de alto cargo a partir de octubre de 2013 y que en la actualidad no ocupan un puesto de tal tipo.

### B.- Declaraciones de actividades, bienes, intereses y retribuciones de Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía y otros cargos públicos

La publicación se realiza con los datos que figuran en el sistema informático mediante el que las personas que ocupan puestos de alto cargo y otros cargos públicos presentan su declaración de actividades, bienes, intereses y retribuciones.

### C.- Otra información

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





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

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

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, se atribuye a la IGS la gestión y custodia del Registro de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones de Altos Cargos y otros cargos públicos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 3/2005, de 8 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía y de Declaración de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones de Altos Cargos y otros Cargos Públicos.

El sistema de información que da soporte a la gestión del mencionado Registro permite la presentación telemática y publicación en Internet del contenido de las declaraciones de actividades, bienes e intereses de acuerdo con lo establecido en la Ley 3/2005, de 8 de abril. Asimismo, también permite la presentación telemática de la de la documentación relativa a información tributaria de los Altos Cargos y otros Cargos Públicos y su posterior publicación por las Unidades de Transparencia correspondientes de las distintas Consejerías.

### **9.2 Actuaciones de colaboración con la Unidad de Transparencia de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior respecto al cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa.**

En virtud de las facultades atribuidas a la Viceconsejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior por el artículo 27.2.d) de la ley 9/2007, de 24 de octubre, ha sido dictada la Resolución de 16 de diciembre de 2019 por la que se ordena la difusión del Catálogo del Reparto de Obligaciones de Publicidad Activa entre los órganos y entidades de dicha Consejería.

Durante los ejercicios 2020 y 2021 la Inspección General de Servicios ha participado en el cumplimiento de las obligaciones en dicha materia que le corresponden en aplicación de dicha resolución.



## ANEXOS

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de 10 de febrero de 2020, publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, número 30, de 13 de febrero.

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de 9 de febrero de 2021, publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, número 29, de 12 de febrero.



## **Acuerdo de 10 de febrero de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2020.**

La Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía es el órgano que ejerce las funciones superiores de inspección en la Administración de la Junta de Andalucía, en sus agencias y en las sociedades mercantiles del sector público andaluz, así como en los consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, en las fundaciones del sector público andaluz y en las demás entidades indicadas en el artículo 1 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía. Funciones que se ejercerán, conforme dispone el apartado 2 del citado artículo, sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros órganos de la Administración Pública andaluza.

Con un carácter transversal, propio de su adscripción orgánica y funcional a la Secretaría General para la Administración Pública, tiene la Inspección General de Servicios como misión organizativa llevar a cabo la inspección, análisis, evaluación y asesoría para la mejora continua de la calidad de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales incluidas en su ámbito de aplicación, teniendo como objeto de su actuación el velar por el cumplimiento de la normativa vigente y comprobar su actuación conforme a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia administrativas. Desde estas premisas básicas, los principios organizativos de su desempeño, como órgano administrativo, están conducidos por la práctica de valores como la búsqueda de la mejora continua, la centralidad de la ciudadanía, la creación de confianza y valor público en la actuación administrativa, la integridad y el respeto, el aprendizaje continuo de la experiencia y la organización, la cooperación y la imparcialidad de su actuación basada en las evidencias, orientado todo ello a satisfacer el interés general y el bien común.

El Plan General de Inspección se configura como el instrumento de planificación de la actividad de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, en lo que concierne a las actuaciones inspectoras de carácter ordinario y contiene los programas estructurados de acuerdo a sus competencias y funciones, respecto de los cuáles se establecerán sus objetivos y el ámbito orgánico en el que vayan a realizarse, así como los criterios para la realización del seguimiento y evaluación de su desarrollo y resultados.

Tal y como establece el artículo 21.1 del precitado Decreto, se someterá a la aprobación del Consejo de Gobierno, a propuesta de la persona titular de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, previa consulta a las distintas Consejerías.

En concordancia con las nuevas necesidades y demandas expresadas por la ciudadanía, vinculadas al derecho que ésta tiene a una buena administración, y caracterizadas por un entorno cada vez más global e influenciado por las nuevas tecnologías, en el Plan General de Inspección que se aprueba, es necesario destacar la renovada atribución de competencias y funciones dispuesta en el reciente Decreto 601/2019, de 3 de diciembre. En este sentido se sitúan los programas de inspección contenidos en este Plan General de Inspección, en materia de atención a la ciudadanía; ética pública e integridad; eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos; transparencia y participación; protección de datos y administración electrónica; y evaluación e innovación.

De conformidad con ello, y entre otros programas de actuaciones inspectoras, cabe citar la continuidad de aquellas relativas a sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía, la verificación del cumplimiento de la normativa en materia de incompatibilidades, el análisis del absentismo, el análisis de las estructuras organizativas en relación con las competencias asignadas, la evaluación de determinados servicios, actuaciones en materia de transparencia pública de la Junta de Andalucía o la comprobación de las medidas que se están llevando a cabo en materia de protección de datos.

Por otra parte, también entre otras, destacan la incorporación de algunas nuevas líneas de trabajo en este Plan; desde el análisis de unidades y servicios especializados de atención a la ciudadanía y de nuevas formas de relación con la Administración Pública, hasta el análisis de la gestión de la prevención de riesgos laborales, las estructuras de éti-



ca pública y profesional aplicada, la seguridad en materia de sistemas y tecnologías, la evaluación de la calidad de la transparencia en la Junta de Andalucía, el análisis del índice de innovación en el sector público andaluz, o la evaluación del desarrollo de programas de aceleración empresarial.

Del mismo modo, los aspectos de administración electrónica así como los vinculados a la protección de datos con la aplicación plena del nuevo Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, constituyen un elemento central en este Plan. A estos fines, se incluyen diversos programas de inspección sobre el cumplimiento en materia de protección de datos y sobre el ejercicio de derechos de la ciudadanía a través de medios electrónicos.

En su virtud, de conformidad con el artículo 21.1 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, a propuesta del Consejero de la Presidencia, Administración Pública e Interior, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 10 de febrero de 2020,

#### ACUERDA

Primero. Aprobación del Plan.

Se aprueba el Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2020 que figura como anexo al presente acuerdo.

Segundo. Habilitación.

Se autoriza al Consejero de la Presidencia, Administración Pública e Interior para que adopte las medidas necesarias para el desarrollo y ejecución del citado Plan General de Inspección 2020 en el cumplimiento de los objetivos previstos en el mismo.

Sevilla, 10 de febrero de 2020

JUAN MANUEL MORENO BONILLA  
Presidente de la Junta de Andalucía

ELÍAS BENDODO BENASAYAG

Consejero de la Presidencia,  
Administración Pública e Interior



## ANEXO

### PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2020

La Inspección General de Servicios, órgano adscrito a la Secretaría General para la Administración Pública, desarrolla sus actuaciones ordinarias de acuerdo con un Plan General de Inspección que se somete a la aprobación del Consejo de Gobierno, a propuesta de la persona titular de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior y para cuya elaboración son consultadas previamente las distintas Consejerías de la Junta de Andalucía.

El Plan General de Inspección 2020 contiene los programas de sus actuaciones inspectoras, estableciendo tanto los objetivos de éstas, las líneas de actuación, seguimiento y evaluación, así como el ámbito orgánico en el que han de realizarse y queda estructurado en torno a las seis áreas de competencias y funciones generales que tiene atribuidas la Inspección General de Servicios conforme a lo dispuesto en el capítulo IV del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía. Se trata de los ámbitos de atención a la ciudadanía; ética pública e integridad; eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos; transparencia y participación; protección de datos y administración electrónica; y evaluación e innovación.

En lo referente a la materia de transparencia, encuentra su ámbito competencial, además de en el precitado Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, en las concretas facultades que le otorga la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, cuando dispone en su artículo 41.4 que la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía velará por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los títulos II y III de la misma en lo que sea aplicable a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

#### 1. Atención a la ciudadanía.

La actividad del sector público debe estar siempre orientada a la ciudadanía, sus expectativas, sus necesidades y sus aspiraciones. La satisfacción de las mismas y del bien común en cuya construcción y servicio encuentra su razón de ser la Administración Pública, es un elemento crucial de los servicios públicos en una sociedad avanzada. Lo expuesto implica necesariamente una forma de gobierno abierto y de gobernanza conducida por los intereses públicos, así como también por la profesionalidad, la fiabilidad, el respeto y la cortesía en la relación con la ciudadanía. En este sentido, y en esta ocasión, las actuaciones incluidas en el Plan analizan dimensiones como las sugerencias y reclamaciones en materia no sanitaria, entendidas como oportunidades de mejora; la accesibilidad de la ciudadanía a los sitios web de la Junta de Andalucía; o analizar el funcionamiento de las unidades de atención a la ciudadanía o la administración electrónica como instrumento de comunicación, relación y resolución de necesidades y prestación de servicios.

1.1. Denominación: Análisis de las sugerencias y reclamaciones, en materia no sanitaria, presentadas durante el año 2018 a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Objetivo: Las sugerencias y reclamaciones son un instrumento de colaboración y participación ciudadana para conocer la calidad de la prestación de los servicios públicos y además una oportunidad identificada para contribuir a la mejora de los servicios. La actuación inspectora se centrará en analizar los centros en donde se han presentado sugerencias y reclamaciones en materia no sanitaria, los motivos, respuestas y áreas de mejora.

En esta ocasión, se prestará también especial atención a determinadas disfunciones que, en ocasiones, se plantean en materia de sugerencias y reclamaciones presentadas como, entre otras, aquellas sugerencias y reclamaciones que no hayan obtenido respuesta o cuya respuesta se comunique a la ciudadanía en un plazo superior al establecido respecto al momento de su presentación; o sobre la calidad de las respuestas a las reclamaciones, como la referida, por ejemplo, al empleo en determinados casos de respuestas no personalizadas o mediante modelos uniformes. Del mismo modo, se prestará especial atención a si se introducen medidas de mejora o, por el contrario, se continúa con la misma respuesta pese al volumen de reclamaciones por el mismo motivo.



Ámbito:

Todas las Consejerías de la Administración de la Junta de Andalucía, Delegaciones Territoriales y Agencias, donde se hayan presentado sugerencias y reclamaciones en el año 2018.

1.2. Denominación: Análisis del cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad de los portales de Internet específicos y sedes electrónicas de la Junta de Andalucía.

Objetivo: Se entiende por accesibilidad el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los sitios web para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores. La accesibilidad de los sitios web de las Administraciones Públicas está regulada mediante el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Su objetivo es asegurar que la ciudadanía se beneficie de un acceso más amplio a los servicios del sector público y de manera no discriminatoria. En este sentido, el Portal de la Junta de Andalucía ha realizado un importante esfuerzo para garantizar su accesibilidad. Esta norma dispone que el contenido accesible de los sitios web incluye la información tanto textual como no textual, los documentos y formularios que se pueden descargar, los contenidos multimedia pregrabados de base temporal, las formas de interacción bidireccional, el tratamiento de formularios digitales y la cumplimentación de los procesos de identificación, autenticación, firma y pago con independencia de la plataforma tecnológica que se use para su puesta a disposición del público.

El objetivo de esta actuación inspectora es comprobar el cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad en un conjunto significativo de los portales de Internet específicos y sedes electrónicas de la Junta de Andalucía.

Ámbito:

Cinco portales de Internet específicos y cinco sedes electrónicas de la Junta de Andalucía.

1.3. Denominación: Existencia de unidades y servicios especializados de atención a la ciudadanía. Análisis de las nuevas formas de relación con la Administración Pública, específicamente la incorporación de las nuevas tecnologías (sms, citas telefónicas automáticas, uso de internet, acceso a los servicios a través de internet, etc.).

Objetivo: Con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se establece un cambio en las relaciones de la Administración con la ciudadanía basada en un funcionamiento íntegramente electrónico y persiguiendo con ello servir a los principios de eficacia y eficiencia, así como reforzar las garantías de las personas en los procedimientos y las comunicaciones con la ciudadanía.

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

El objetivo de esta actuación inspectora es evaluar la eficacia y eficiencia de la administración electrónica como instrumento de comunicación y resolución de necesidades de información y procedimientos de la ciudadanía a través de sus relaciones con la Administración Pública, bien sea a través de las diferentes unidades administrativas de atención a la ciudadanía, bien a través de la red de medios, electrónicos u otros, de relación con la ciudadanía en la prestación de servicios públicos.

Ámbito:

Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía en las ocho provincias y Subdelegación del Campo de Gibraltar.



Delegaciones Territoriales de la Consejería competente en materia de Educación (en Almería, Cádiz, Granada, Huelva y Jaén).

Centros de Valoración y Orientación, de atención a personas con discapacidad (en Córdoba, Málaga y Sevilla).

## 2. Ética pública e integridad.

La ética pública y la integridad aplicadas a cómo todas las personas que prestan un servicio público, desde el punto de vista de los valores y su conducta, han de guiar su desempeño y su práctica profesional, y a cómo han de dar integridad y responsabilidad a una conducta orientada a la realización del servicio público conducido por el principio de la calidad, la responsabilidad y la eficiencia, son elementos de primera magnitud tanto en la sociedad y en la vida pública de hoy, como en las administraciones públicas y en los servicios que recibe la ciudadanía. En general en el mundo contemporáneo y sobre todo en las democracias avanzadas se observa un crecimiento importante de la ética pública o de la ética de las instituciones públicas y, por tanto, de la extensión de unos valores y normas de conducta a las personas que tienen la condición de cargos o servidores públicos, que son quienes deciden, gestionan o administran bienes y servicios públicos. En cualquier organización, también en el sector público, los recursos humanos competentes, profesionales, cualificados e íntegros son su principal activo. Y constituyen un elemento clave para, en un marco definido por principios y valores, hacer que los servicios públicos sean más eficaces, más eficientes, más sostenibles y más orientados a la obtención de resultados; y para recuperar mayores cotas de confianza ciudadana. En esta ocasión, en materia de ética pública e integridad, las actuaciones incluidas en el presente Plan incluyen cuestiones como el análisis y funcionamiento de estructuras de ética pública y profesional aplicadas en el sector público andaluz; la comprobación en materia de incompatibilidades de las empleadas y empleados públicos y en determinadas entidades; o verificar las medidas de control de seguimiento del absentismo en determinados supuestos.

2.1. Denominación: Análisis de la existencia y funcionamiento de estructuras de ética pública y profesional aplicada en la Administración de la Junta de Andalucía y sus agencias administrativas.

Objetivo: La ética pública y la integridad aplicadas a cómo todas las personas que prestan un servicio público, desde el punto de vista de los valores y su conducta, han de guiar su desempeño y su práctica profesional, y a cómo han de dar integridad y responsabilidad a una conducta orientada a la realización del servicio público conducido por el principio de la calidad, la responsabilidad y la eficiencia, son elementos de primera magnitud tanto en la sociedad y en la vida pública hoy, como en las Administraciones Públicas y en los servicios que recibe la ciudadanía.

El objetivo de la actuación inspectora es analizar aquellos componentes que puedan calificarse de elementos de un marco de ética o de integridad pública, entendido no sólo en términos de formalización de estos elementos, sino en términos de desarrollo de prácticas profesionales o administrativas guiadas a tal fin, relacionadas tanto con la existencia de tales elementos, como con el grado de implementación de dichas prácticas.

Se utilizará como referencia el Marco de Integridad en las organizaciones del sector público elaborado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE: Foro Global sobre Gobernanza Pública «Hacia un Marco de Integridad Sólido: Instrumentos, Procesos, Estructuras y Condiciones para su Implementación».

Ámbito:

Todas las Consejerías de la Administración de la Junta de Andalucía y sus Agencias Administrativas.

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

Objetivo: La existencia de un régimen de incompatibilidades de las personas empleadas públicas es una exigencia de la Constitución Española que exige de éstas un esfuerzo testimonial de ejemplaridad ante la ciudadanía, en aras de avanzar en la solidaridad, la eficacia, la ejemplaridad y la transparencia de la Administración. Si bien la principal pre-



tensión del sistema de incompatibilidades es garantizar la imparcialidad de quienes prestan un servicio público, no es ésta su única finalidad. Así, en el ámbito de lo que se ha venido en denominar dimensión ética de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas, podemos incluir además de la imparcialidad, otros principios como la independencia, la integridad o la dedicación al cargo de las personas empleadas públicas. De acuerdo con ello la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, prohíbe cualquier actividad que pueda impedir o menoscabar el estricto cumplimiento de sus deberes o comprometer la imparcialidad o independencia de los empleados públicos (artículo 1.3) y ejercer actividades que se relacionen directamente con las que desarrolle el Departamento, Organismo o Entidad de destino (artículo 11). Junto a ellos, el principio de eficacia justifica la existencia de un fundamento económico claro en la Ley no únicamente vinculado al principio de imparcialidad sino referido a las denominadas incompatibilidades económicas o de dedicación a un solo puesto de trabajo. De acuerdo con ello, los empleados públicos no sólo pueden ser incompatibles con el fin de asegurar su imparcialidad y el cumplimiento de sus obligaciones, sino objetivamente por las retribuciones que perciben.

La Inspección General de Servicios tiene entre sus funciones en materia de personal, la vigilancia del incumplimiento de la normativa de incompatibilidades de las personas empleadas públicas.

Por ello la presente actuación pretende el análisis de la tramitación de los expedientes de compatibilidades, así como la vigilancia del cumplimiento de la normativa de incompatibilidades de las personas empleadas públicas en relación con la detección de situaciones en las que se pudieran desarrollar alguna actividad incompatible sin haber solicitado el reconocimiento de compatibilidad o tras haberse resuelto las solicitudes de compatibilidad en sentido desfavorable.

Ámbito:

Personal docente determinado que presta servicios en los centros educativos de la Consejería de Educación y Deporte.

2.3. Denominación: Verificar el cumplimiento de la normativa sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía en determinadas entidades.

Objetivo: La existencia de un régimen de incompatibilidades de las personas empleadas públicas es una exigencia de la Constitución Española que exige de quien presta un servicio público un esfuerzo testimonial de ejemplaridad ante la sociedad, en aras de avanzar en la solidaridad, la eficacia, la ejemplaridad y la transparencia de la Administración, así como para garantizar principios como la integridad, la independencia, o la dedicación al cargo de las empleadas y empleados públicos.

De acuerdo con lo regulado en el artículo 2.1.g) de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, se incluye en su ámbito de aplicación el personal al servicio de entidades, corporaciones de derecho público, fundaciones y consorcios cuyos presupuestos se doten ordinariamente en más de un 50 por 100 con subvenciones u otros ingresos procedentes de las Administraciones Públicas.

La Inspección General de Servicios tiene entre sus funciones en materia de personal, la tramitación de los expedientes de compatibilidades, así como la vigilancia del incumplimiento de la normativa de incompatibilidades de los empleados y empleadas públicas. La presente actuación pretende comprobar el grado de conocimiento y cumplimiento por las entidades instrumentales de la Junta de Andalucía de sus obligaciones en materia incompatibilidades, así como el seguimiento y control sobre sus empleados en esta materia.

Ámbito:

Una Fundación incluida en el Inventario de Entes Dependientes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

2.4. Denominación: Verificar el control de absentismo en relación con la incapacidad temporal de larga duración.





**Objetivo:** El seguimiento del absentismo es una responsabilidad que ha de realizarse de manera continua por los órganos gestores de la Administración de la Junta de Andalucía. Sin perjuicio de las competencias reconocidas a los diversos órganos de dirección de las Consejerías sobre el personal a su cargo, la Inspección General de Servicios también ejerce determinadas competencias relacionadas con el estudio y seguimiento de la jornada y de las ausencias, en este caso, motivadas por la incapacidad temporal.

En este caso, el objetivo de la actuación inspectora tiene por objeto el seguimiento del absentismo en relación con la incapacidad temporal de larga duración, el procedimiento seguido en su tramitación, la documentación justificativa en este tipo de incapacidad temporal, así como los mecanismos de coordinación con otros ámbitos de gestión y seguimiento cuya concurrencia de actuación en este tipo de situaciones, por motivos competenciales propios, son obligados y necesarios. Esta actuación se llevará a cabo respecto del personal al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía y del que presta sus servicios en la Administración de Justicia de la Junta de Andalucía.

**Ámbito:**

Todas las Delegaciones Territoriales de la Junta de Andalucía en las ocho provincias y la Subdelegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en el Campo de Gibraltar.

### 3. Eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos.

Las organizaciones existen para obtener resultados. Igualmente, las instituciones –y las públicas del mismo modo realizan su desempeño de forma organizada en base a procedimientos y procesos que, entendidos en el sector público como el conjunto de actividades y procesos administrativos que convierten los recursos en productos o servicios con el propósito de conseguir un objetivo público, constituyen el cauce a través del cual actúan las instituciones. En ocasiones su complejidad requiere de objetivos intermedios o de más de una organización implicada. Pero es una exigencia creciente, que el enfoque de las organizaciones y los servicios públicos ha de estar centrado en los resultados y productos: en la respuesta eficaz, accesible, segura, transparente, sostenible, contrastada, y bien organizada de los recursos públicos y de la gestión de los mismos. De acuerdo con lo expuesto, y en esta ocasión, las actuaciones incluidas en el Plan analizan dimensiones como auditorías sobre el control oficial de la cadena alimentaria; análisis de la estructura organizativa en relación con las competencias; y el análisis de la gestión en materia de prevención de riesgos laborales en la Junta de Andalucía.

#### 3.1. Denominación: Examen independiente del Plan General de Auditorías del Sistema de Gestión de los Controles Oficiales de la Cadena Alimentaria de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.

**Objetivo:** El Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, relativo a los controles y otras actividades oficiales realizados para garantizar la aplicación de la legislación sobre alimentos y piensos, y de las normas sobre salud y bienestar de los animales, sanidad vegetal y productos fitosanitarios, y por el que se modifican los Reglamentos (CE) núm. 999/2001, (CE) núm. 396/2005, (CE) núm. 1069/2009, (CE) núm. 1107/2009, (UE) núm. 1151/2012, (UE) núm. 652/2014, (UE) 2016/429 y (UE) 2016/2031 del Parlamento Europeo y del Consejo, los Reglamentos (CE) núm. 1/2005 y (CE) núm. 1099/2009 del Consejo, y las Directivas 98/58/CE, 1999/74/CE, 2007/43/CE, 2008/119/CE y 2008/120/CE del Consejo, y por el que se derogan los Reglamentos (CE) núm. 854/2004 y (CE) núm. 882/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, las Directivas 89/608/CEE, 89/662/CEE, 90/425/CEE, 91/496/CEE, 96/23/CE, 96/93/CE y 97/78/CE del Consejo y la Decisión 92/438/CEE del Consejo (Reglamento sobre controles oficiales), establece que las autoridades competentes realizarán auditorías y, atendiendo al resultado de éstas, tomarán medidas oportunas para asegurarse de que están alcanzando los objetivos del Reglamento.

Estas auditorías serán objeto de un examen independiente y se realizará de manera transparente. Asimismo, el artículo 16 de la Ley 17/2001, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición indica el mandato de realizar las Auditorías a los sistemas de control oficial, y el artículo 17 establece que las Administraciones Públicas, con el fin de validar la eficacia de los controles oficiales, serán objeto de un examen independiente.



La Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible tiene establecido un calendario de Auditorías de carácter quinquenal, actualmente (2016/2020). En su Sistema de Auditorías Internas contempla la obligatoriedad de realizar un examen independiente durante el quinquenio.

En el anterior quinquenio (2011/2015), en la anualidad 2015 tuvo lugar el examen independiente, que ya fue realizado por la Inspección General de Servicios.

La presente actuación consiste en evaluar de nuevo, por parte de la Inspección General de Servicios, la eficacia y la independencia del sistema de auditorías internas de los programas de control oficial de la cadena alimentaria (alcanza 2016/2020), conforme al Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, en el ámbito señalado.

Ámbito:

Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.

3.2. Denominación: Análisis de la estructura organizativa en relación con las competencias asignadas a los servicios centrales de las Consejerías de la Junta de Andalucía.

Objetivo: Los planes de gestión de las personas de cada Consejería deben apoyar y estar apoyados en la estrategia y estructura de la Junta de Andalucía como organización administrativa. Debe existir una correlación y un equilibrio entre las competencias asignadas en los distintos decretos de estructura de cada Consejería y el personal con que cuentan éstas para desarrollar dichas competencias con eficacia y eficiencia.

La presente actuación inspectora, que continúa con la línea emprendida en anteriores Planes generales de inspección, tiene por objetivo continuar proporcionando nueva información relativa a la adecuación del personal y de sus respectivas cargas de trabajo, mediante la aplicación de una metodología elaborada por la anterior Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios e implementada en diversas ocasiones ya por la Inspección General de Servicios en la Junta de Andalucía, a través de un sistema de indicadores que permite comparar unidades de características equivalentes con la complejidad de las actividades que desarrollan, posibilitando con ello sustentar la toma de decisiones basadas en evidencias, en este caso, respecto a la estructura organizativa y a los recursos humanos. El valor añadido generado por la aplicación de dicha metodología, su utilidad y aplicabilidad en la toma de decisiones, aconseja continuar con la aplicación de la misma ampliando a nuevos centros directivos, no solo los hallazgos que puedan obtenerse sino la comparabilidad de unidades equivalentes, como parte de un procedimiento de evaluación y mejora continua organizativa.

Ámbito:

Consejería de Hacienda, Industria y Energía y los servicios periféricos de dicha Consejería, incardinados en las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía en cada provincia.

Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio.

Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico.

3.3. Denominación: Análisis de la gestión de la prevención de riesgos laborales en la Junta de Andalucía.

Objetivo: En el Plan General de Inspección 2016, ya fue realizada una actuación inspectora cuyo objetivo era analizar la gestión de la prevención de riesgos laborales en la Junta de Andalucía.

Razones de oportunidad y de prioridad de tales cuestiones, aconsejan acometer una nueva actuación inspectora cuyo objeto sea verificar el funcionamiento actual de las unidades de prevención de riesgos laborales, así como el



desarrollo de las funciones que se están llevando a cabo en materia de Seguridad y Salud Laboral, funciones recogidas en el Decreto 304/2011, de 11 de octubre, por el que se regula la estructura organizativa de prevención de riesgos laborales para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y el Acuerdo de 27 de octubre de 2014 de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía por el que se aprueba el Protocolo de prevención y actuación en los casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación.

Ámbito:

Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior.

#### 4. Transparencia y participación.

La transparencia implica que la sociedad pueda conocer la información sobre las decisiones adoptadas por la Administración Pública, sus responsables, el proceso de deliberación, la organización de los servicios y sus resultados. Sin el conocimiento que proporciona el acceso de los ciudadanos a la información pública –como señala la exposición de motivos de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía difícilmente podría realizarse la formación de la opinión crítica y la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social, un objetivo irrenunciable que los poderes públicos están obligados a fomentar. La Inspección General de Servicios, de acuerdo con lo dispuesto en la citada Ley, velará por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la publicidad activa y el derecho de acceso a la información pública en todo aquello que sea aplicable a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales. Igualmente, como quedó dicho, la transparencia es un requisito para una plena y positiva participación social. Con tal propósito y en esta ocasión, las actuaciones incluidas en este Plan están orientadas a evaluar la calidad de la transparencia en la Junta de Andalucía; o analizar la actividad de órganos de participación ciudadana en la organización territorial de la Junta de Andalucía.

##### 4.1. Denominación: Evaluación de la Calidad de la Transparencia en la Junta de Andalucía.

Objetivo: La Inspección General de Servicios, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, ha de velar por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la publicidad activa y el derecho de acceso a la información pública en todo aquello que sea aplicable a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

Con tal propósito, el objetivo de esta actuación es evaluar la calidad de la transparencia de la Administración Pública de la Junta de Andalucía, aplicando la metodología oficial de evaluación y seguimiento de la transparencia de la actividad pública que, para medirla, fue objeto de desarrollo por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno y la extinta Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios (AEVAL), sobre el conjunto de obligaciones contenidas en la Ley referidas tanto a la publicidad activa, como al derecho de acceso y a la forma en que se lleva a cabo.

Ámbito:

Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.

Consejería de Hacienda, Industria y Energía.

##### 4.2. Denominación: Análisis de la actividad de los órganos de participación ciudadana en la organización territorial de la Junta de Andalucía.

Objetivo: La participación efectiva de la ciudadanía es una dimensión esencial de las reformas de gobierno abierto en la que los procesos participativos adquieren una singularidad especial en la mejora de los servicios públicos y para la propia formulación de los mismos. La estructuración de dicha participación a través de asociaciones u organi-



zaciones, así como de órganos o estructuras participativas existentes en distintos sectores de servicios públicos, constituye un indicador relevante de cómo está involucrada la ciudadanía en el ciclo de calidad de los servicios, y de en qué medida una administración pública centrada en las personas tiene en cuenta las necesidades, expectativas y manifestaciones de las personas en el diseño, provisión, implementación y evaluación de políticas y servicios públicos, buscando también la implicación directa de la ciudadanía en procesos participativos y de toma de decisiones. El objetivo de esta actuación inspectora es analizar la actividad desarrollada por los órganos de participación radicados en el ámbito de la organización territorial, sectores representados, frecuencia y materias objeto de las reuniones de tales órganos, así como evaluar el funcionamiento e impacto de dicha participación en la mejora y la calidad de los servicios públicos.

Ámbito: Estructuras participativas con presencia territorial que dependan funcionalmente de las Consejerías competentes en las siguientes materias:

En materia de Justicia.

En materia de Educación.

En materia de Desarrollo Sostenible.

En materia de Salud.

En materia de Igualdad.

## 5. Protección de datos y administración electrónica.

La administración electrónica y el cambio tecnológico para adaptarse a los nuevos desarrollos de servicios de la administración pública no es un fin en sí mismo. Es un medio para adaptarse a las nuevas expectativas sociales, para mejorar la capacidad de ser eficientes, la accesibilidad de la ciudadanía y de toda la sociedad, así como la capacidad de conexión y de comunicación entre ciudadanía, sistemas y entre las distintas organizaciones que integran el sector público, protegiendo en todo momento los datos de carácter personal de la ciudadanía, de manera que aquél preste mejores servicios, más eficaces, rápidos, seguros, con pleno respeto y garantía a los derechos ciudadanos y sus datos personales, y que aporte más valor público a la sociedad andaluza. En ese sentido, y en esta ocasión, las actuaciones que se incluyen en el presente Plan en materia tecnológica están orientadas al análisis de las medidas que se están llevando a cabo para el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos; al principio de responsabilidad proactiva en el cumplimiento del Reglamento de Protección de Datos; al análisis del ejercicio de derechos de la ciudadanía en su relación a través de medios electrónicos; o la comprobación de la implantación de medidas de seguridad en un conjunto de sistemas de la Junta de Andalucía.

5.1. Denominación: Comprobación de las medidas que se están llevando a cabo en la Administración de la Junta de Andalucía para el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.

Objetivo: La aprobación en mayo de 2016 del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD), y su aplicación plena a partir del 25 de mayo de 2018, supone la existencia de nuevos derechos para la ciudadanía y nuevas obligaciones para los responsables de ficheros y encargados del tratamiento.

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

Ámbito: Todas las Agencias Administrativas y Agencias de Régimen Especial (excepto SAS y SAE, ya realizadas).



Instituto Andaluz de Administración Pública.

Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales.

Instituto Andaluz de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de la Producción Ecológica.

Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía.

Agencia de Defensa de la Competencia de Andalucía.

Instituto Andaluz de la Mujer.

Instituto Andaluz de la Juventud.

Patronato de la Alhambra y Generalife.

Centro Andaluz de Arte Contemporáneo.

Agencia Tributaria de Andalucía.

Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía.

5.2. Denominación: Análisis de los procesos de recopilación de evidencias de cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos en diversos organismos de la Junta de Andalucía («principio de responsabilidad proactiva»).

Objetivo: El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) introduce el principio de responsabilidad proactiva como eje vertebrador del mismo. Este principio se refiere a la necesidad de que el responsable del tratamiento de datos aplique medidas técnicas y organizativas adecuadas a fin de garantizar y poder demostrar que dicho tratamiento es conforme al Reglamento. O dicho de otro modo, no basta con dar cumplimiento a la normativa sino que también hay que poder demostrarlo ante el interesado o ante la autoridad de supervisión.

Para ello, se deben ir recabando evidencias de las decisiones tomadas, de las acciones ejecutadas y de los procedimientos definidos, sin que se establezcan obligaciones en cuanto a la forma, pero sí en cuanto a los objetivos y garantías.

Como ejemplos de medidas en las que se materializa este principio de responsabilidad proactiva el RGPD contempla las siguientes: registro de actividades de tratamiento, medidas de protección de datos desde el diseño y por defecto, análisis de riesgos y adopción de medidas de seguridad adecuadas al mismo, evaluaciones de impacto para los tratamientos que supongan un alto riesgo, designación del Delegado de Protección de Datos y notificación de violaciones de seguridad, así como, en su caso, adhesión a códigos de conductas, certificación, sellos y marcas.

El objetivo de esta actuación es verificar que los organismos del ámbito de la misma han identificado cuáles son las evidencias que prueban el cumplimiento del RGPD, y que en efecto las están recabando.

Ámbito:

Consejería de Salud y Familias.

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

Servicio Andaluz de Salud.



Instituto Andaluz de la Mujer.

5.3. Denominación: Análisis del ejercicio de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía de manera presencial en las oficinas de registros.

Objetivo: La aprobación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, consolida en una única norma el derecho de la ciudadanía a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, así como la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas para que ese derecho pueda ejercerse. El conjunto de obligaciones que la Ley impone a las administraciones es amplio, impactando tanto en las relaciones con la ciudadanía como en la gestión interna.

Destaca especialmente el artículo 12 de la Ley que recoge expresamente la obligación de las Administraciones Públicas de garantizar que las personas interesadas pueden relacionarse con ellas a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen, y el derecho de las mismas a ser asistido en el uso de medios electrónicos, cuando concurren determinados supuestos, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico y obtención de copias auténticas. Si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En el artículo 16 de la Ley se dispone la digitalización de los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización. Asimismo, esta Ley, en su artículo 41, también dispone que las Administraciones podrán practicar las notificaciones por medios no electrónicos cuando la notificación se realice con ocasión de la comparecencia espontánea del interesado o su representante.

El objetivo de esta actuación inspectora es comprobar la prestación de servicios en materia de administración electrónica mediante el canal presencial que se prestan en las oficinas de la Administración de la Junta de Andalucía donde se recepciona y registra documentación de la ciudadanía.

Ámbito:

Servicios Centrales de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.

Servicios Centrales de la Consejería de Educación y Deporte.

Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía en las ocho provincias y Subdelegación del Campo de Gibraltar.

Una oficina de registro de la Administración de la Junta de Andalucía de una Delegación Territorial en las ocho provincias.

5.4. Denominación: Comprobación de la definición e implantación de medidas de seguridad para el control de acceso y el registro de actividad en un conjunto relevante de sistemas de la Junta de Andalucía.

Objetivo: Un elemento clave para el adecuado funcionamiento de los sistemas de información es el mantenimiento de su seguridad, con el objetivo de garantizar la integridad y la privacidad de la información frente a posibles ataques.

Por «Seguridad» en el contexto de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) se entiende la capacidad de los sistemas de información y comunicaciones de resistir, con un determinado nivel de confianza, los accidentes o acciones ilícitas o malintencionadas que comprometan la disponibilidad, autenticidad, integridad y confiden-



cialidad de los datos almacenados o transmitidos y de los servicios que dichos sistemas de información y comunicaciones ofrecen o hacen accesibles.

El impulso de iniciativas normativas que creen las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos favorece el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de medios electrónicos.

El marco normativo vigente establece una serie de obligaciones para las Administraciones Públicas en relación a las garantías de seguridad que deben tener sus sistemas de información en función de la criticidad de los mismos.

El control de acceso cubre el conjunto de actividades preparatorias y ejecutivas para que una determinada entidad, usuario o proceso, pueda, o no, acceder a un recurso del sistema para realizar una determinada acción.

El control de acceso que se implante en un sistema real será un punto de equilibrio entre la comodidad de uso y la protección de la información. En unos casos se primará la comodidad mientras que en otros se primará la protección.

Asimismo, en los sistemas se registrarán las actividades de los usuarios, reteniendo la información necesaria para monitorizar, analizar, investigar y documentar actividades indebidas o no autorizadas, permitiendo identificar en cada momento a la persona que actúa.

El objetivo de esta actuación inspectora es comprobar la definición e implantación de medidas de seguridad para el control de acceso y el registro de actividad en un conjunto relevante de sistemas de la Junta de Andalucía.

Ámbito:

Portal de la Junta de Andalucía.

Un portal específico existente en una Consejería o entidad instrumental.

Una sede electrónica.

Un sistema de información corporativo de la Junta de Andalucía.

Un sistema de información relevante en el ámbito educativo.

Un sistema de información relevante en el ámbito sanitario.

Un sistema de información relevante en el ámbito de los servicios sociales.

## 6. Evaluación e innovación.

Las organizaciones administrativas públicas son esenciales para el bienestar social, para el desarrollo económico y para el funcionamiento de nuestra sociedad democrática. Pero adoptar decisiones y obtener resultados con el fin de satisfacer el interés general y el bien común exige, entre otros factores, desarrollar instrumentos que garanticen la realización adecuada de los procesos de planificación y evaluación de las políticas, programas, procedimientos o actuaciones, así como medir el alcance e impacto de ello con indicadores definidos, mensurables y homologables interna y externamente, en términos de comparabilidad. También requiere orientar las actuaciones de la administración pública desde el punto de vista de enfrentar el desafío de los nuevos retos a través de un proceso de innovación del sector público, desde la perspectiva del progreso social, económico y ambiental de la sociedad y su sostenibilidad. En este sentido, las actuaciones que se incluyen en el presente Plan incluyen líneas de trabajo como la evaluación de la organización administrativa en el área de los servicios de protección y prevención de menores; la evalua-



ción de las iniciativas del sector público andaluz encaminadas a impulsar el desarrollo de programas de aceleración empresarial; o la aplicación de un enfoque metodológico que permita medir el grado de innovación pública de la Junta de Andalucía.

6.1. Denominación: Evaluación de la organización administrativa de los Servicios de Protección de Menores y Servicios de Prevención de las Delegaciones Territoriales de la Consejería competente en la materia.

Objetivo: Extender el análisis realizado por la Inspección General de Servicios en el Servicio de Protección de Menores de la Delegación Territorial en Córdoba, al resto de los Servicios de Prevención y Protección de Menores de cada provincia.

Analizar, en tal sentido, el grado de adecuación de los medios que dispongan los departamentos, unidades y dependencias, y de las respectivas cargas de trabajo.

Comprobación de la aplicación de los principios generales del procedimiento y de la actuación administrativa.

Elaboración, en su caso, de propuestas de medidas de racionalización y agilización de los diversos procedimientos y trámites en las citadas unidades.

Ámbito:

Servicios Provinciales de Protección de Menores de todas las Delegaciones Territoriales de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, excepto Córdoba (ya realizado).

Servicios Provinciales de Prevención en materia de Infancia de todas las Delegaciones Territoriales de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

6.2. Denominación: Evaluación de las iniciativas y análisis del marco normativo de desarrollo de los programas de aceleración empresarial dirigidos a emprendedores y empresas innovadoras y disruptivas.

Objetivo: Se analizarán las iniciativas llevadas a cabo por parte de la Junta de Andalucía destinadas a impulsar empresas emergentes que desarrollen ideas innovadoras, relacionadas con el mundo digital y tecnológico (startups).

En particular se seleccionarán aquellos programas de emprendimiento que sean susceptibles de realizar un proceso de aceleración y cuenten con potencial para desarrollar un modelo de negocio viable técnico, económico y financiero. Las startups se relacionan directamente con el ámbito de la tecnología, son empresas emergentes que desarrollan ideas innovadoras, relacionadas con el mundo digital y tecnológico.

Ámbito: Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad.

6.3. Denominación: Análisis de la innovación en la Administración andaluza, desde el desarrollo y aplicación de un enfoque metodológico basado en indicadores que midan el grado de innovación pública.

Objetivo: En mayo de 2019, la OCDE adoptó la Declaración sobre Innovación del Sector Público, que tiene como objetivo legitimar la innovación como una función central y estratégica de las organizaciones del sector público y en el trabajo diario de las empleadas y empleados públicos. La Declaración articula una posición compartida sobre cómo apoyar, mejorar y expandir la innovación para enfrentar una variedad de desafíos y aprovechar las nuevas oportunidades que se ofrecen, de manera que sus resultados e impactos sean relevantes para mejorar la sociedad y la vida de las personas.





En la edición del anterior Plan General de Inspección 2018-2019, ya quedó incluida una actuación inspectora cuyo propósito fue analizar las estructuras e impacto de la innovación en el sector público andaluz. En esta ocasión, basándose en el interés de los resultados obtenidos en la citada actuación inspectora, así como en otras metodologías y experiencias de análisis del proceso de innovación en el sector público, el objetivo es desarrollar y aplicar un enfoque metodológico sistémico, basado en indicadores, que permita medir el estado de la innovación en los centros directivos de la Administración General y Administración Instrumental de la Junta de Andalucía y evaluar el valor de la innovación, en la línea de potenciar la orientación hacia la innovación del sector público andaluz, como factor clave para responder a los nuevos desafíos, para mejorar la calidad de los servicios públicos y para lograr un crecimiento sostenible.

Ámbito:

Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.

Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad.

Instituto Andaluz de Administración Pública.

Instituto Andaluz de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de la Producción Ecológica.



## **Acuerdo de 9 de febrero de 2021, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2021.**

La Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía es el órgano que ejerce las funciones superiores de inspección en la Administración de la Junta de Andalucía, en sus agencias y en las sociedades mercantiles del sector público andaluz, así como en los consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, en las fundaciones del sector público andaluz y en las demás entidades indicadas en el artículo 1 del texto refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía. Funciones que se ejercerán, conforme dispone el apartado 2 del citado artículo, sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros órganos de la Administración Pública andaluza.

Con un carácter transversal, propio de su adscripción orgánica y funcional a la Secretaría General para la Administración Pública –conforme dispone el Decreto 114/2020 de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior la Inspección General de Servicios tiene como misión organizativa llevar a cabo la inspección, análisis, evaluación y asesoría para la mejora continua de la calidad de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales incluidas en su ámbito de aplicación, teniendo como objeto de su actuación el velar por el cumplimiento de la normativa vigente y comprobar su actuación conforme a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia administrativas. Desde estas premisas básicas, los principios organizativos de su desempeño, como órgano administrativo, están conducidos por la práctica de valores como la búsqueda de la mejora continua, la centralidad de la ciudadanía, la creación de confianza y valor público, la integridad y el respeto, el aprendizaje continuo de la experiencia y la organización, la cooperación y la imparcialidad de su actuación basada en las evidencias, orientado todo ello a satisfacer el interés general y el bien común.

El Plan General de Inspección se configura como el instrumento de planificación de la actividad de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, en lo que concierne a las actuaciones de carácter ordinario y contiene los programas estructurados de acuerdo a sus competencias y funciones, respecto de los cuales se establecerán sus objetivos y el ámbito orgánico en el que vayan a realizarse, así como los criterios para la realización del seguimiento y evaluación de su desarrollo y resultados.

Tal y como establece el artículo 21.1 del precitado Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, se someterá a la aprobación del Consejo de Gobierno a propuesta de la persona titular de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, previa consulta a las distintas Consejerías.

En concordancia con las necesidades y demandas expresadas por la ciudadanía, vinculadas al derecho que ésta tiene a una buena administración, y caracterizadas por un entorno cada vez más global e influenciado por las nuevas tecnologías, el Plan General de Inspección que se aprueba se estructura con arreglo a la atribución de competencias y funciones dispuesta en el Decreto 601/2019, de 3 de diciembre. En este sentido se sitúan los programas de inspección contenidos en el mismo, en materia de atención a la ciudadanía; ética pública e integridad; eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos; transparencia y participación; protección de datos y administración electrónica; y evaluación e innovación.

De conformidad con ello, y entre otros programas de actuaciones inspectora, caben citar la continuidad de actuaciones inspectoras relativas a sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía, la verificación del cumplimiento de la normativa en materia de incompatibilidades, el análisis del absentismo, el análisis de las estructuras organizativas en relación con las competencias asignadas, la evaluación de determinados servicios, la evaluación de la calidad de la transparencia pública de la Junta de Andalucía, o determinados programas en administración electrónica y protección de datos.



Por otra parte, también entre otras, destacan la incorporación de algunas nuevas líneas de trabajo como, por ejemplo, las que guardan relación con el impacto de la pandemia por el COVID-19 y su repercusión en el servicio público, en la prestación del mismo por parte del personal empleado público y en su adaptación y el desarrollo de nuevas capacidades para garantizar la adecuada prestación del servicio. En este sentido se incorporan actuaciones como la transformación de servicios de atención a la ciudadanía tales como la cita previa telemática o canales no presenciales, la prestación de servicios públicos en régimen de trabajo no presencial o teletrabajo o la prevención de riesgos laborales con verificación de las medidas de protección frente al COVID-19. Del mismo modo, constituyen nuevas líneas de trabajo las relativas al cambio climático y eficiencia energética; las relacionadas con automatización e inteligencia artificial y procedimientos administrativos, ejercicio de derechos e infraestructura de ética pública en sus estándares y desarrollos de innovación; o el análisis de la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la estrategia de las organizaciones desde la perspectiva de la Estrategia de Desarrollo Sostenible de la Junta de Andalucía.

Igualmente, el Plan incluye actuaciones inspectoras como el análisis de las nuevas formas de relación con la Administración Pública de la ciudadanía, el análisis de las implicaciones de la futura integración de las Agencias Públicas empresariales en el régimen de contabilidad presupuestaria, la verificación del cumplimiento de la normativa reguladora de los diferentes ingresos de la Junta de Andalucía, la evaluación de las medidas de mitigación del cambio climático y eficiencia energética o el análisis, con base en indicadores, del grado de innovación pública en la Administración andaluza.

Del mismo modo, los aspectos de administración electrónica así como los vinculados a la protección de datos con la aplicación plena del nuevo Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), constituyen un elemento central en este Plan. A estos fines, se incluyen diversos programas de inspección sobre el cumplimiento en materia de protección de datos, sobre el ejercicio de derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía de manera presencial –en materia de administración electrónica en las oficinas de registros, y sobre la adecuación de los sistemas de información de la Junta de Andalucía al Esquema Nacional de Seguridad.

En su virtud, de conformidad con el artículo 21.1 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, a propuesta del Consejero de la Presidencia, Administración Pública e Interior, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 9 de febrero de 2021,

## ACUERDA

Primero. Aprobación del Plan.

Se aprueba el Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2021 que figura como anexo al presente acuerdo.

Segundo. Habilitación.

Se autoriza al Consejero de la Presidencia, Administración Pública e Interior para que adopte las medidas necesarias para el desarrollo y ejecución del citado Plan General de Inspección 2021 en el cumplimiento de los objetivos previstos.



Sevilla, 9 de febrero de 2021

JUAN MANUEL MORENO BONILLA  
Presidente de la Junta de Andalucía

ELÍAS BENDODO BENASAYAG

Consejero de la Presidencia,  
Administración Pública e Interior



## ANEXO

### PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN 2021

La Inspección General de Servicios, órgano adscrito a la Secretaría General para la Administración Pública, desarrolla sus actuaciones ordinarias de acuerdo con un Plan General de Inspección que se somete a la aprobación del Consejo de Gobierno, a propuesta de la persona titular de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior y para cuya elaboración son consultadas previamente las distintas Consejerías de la Junta de Andalucía.

El Plan General de Inspección 2021 contiene los programas de sus actuaciones inspectoras, estableciendo tanto los objetivos de éstas, las líneas de actuación, seguimiento y evaluación, como el ámbito orgánico en el que han de realizarse; y queda estructurado en torno a las seis áreas de competencias y funciones generales que tiene atribuidas la Inspección General de Servicios conforme a lo dispuesto en el capítulo IV del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía. Se trata de los ámbitos de atención a la ciudadanía; ética pública e integridad; eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos; transparencia y participación; protección de datos y administración electrónica; y evaluación e innovación.

En lo referente a la materia de transparencia, encuentra su ámbito competencial, además de en el precitado Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, en las concretas facultades que le otorga la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía cuando dispone en su artículo 41.4 que la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía velará por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los títulos II y III de la misma en lo que sea aplicable a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

#### 1. Atención a la ciudadanía.

La actividad del sector público debe estar siempre orientada a la ciudadanía, sus expectativas, sus necesidades y sus aspiraciones. La satisfacción de las mismas y del bien común en cuya construcción y servicio encuentra su razón de ser la Administración Pública, es un elemento crucial de los servicios públicos en una sociedad avanzada. Lo expuesto implica necesariamente una forma de gobierno abierto y de gobernanza conducida por los intereses públicos, así como también por la profesionalidad, la fiabilidad, el respeto y la cortesía en la relación con la ciudadanía.

En este sentido, y en esta ocasión, las actuaciones incluidas en el Plan analizan dimensiones como el análisis de la cita previa telemática, las sugerencias y reclamaciones en materia no sanitaria, entendidas como oportunidades de mejora; o el análisis de las nuevas formas de relación con la ciudadanía a través de las nuevas tecnologías.

##### 1.1. Denominación: Análisis de la cita previa telemática.

**Objetivo:** Con el análisis de la cita previa telemática o electrónica, se designa al señalamiento de un día concreto del calendario, con un horario fijado, asignado mediante procedimientos electrónicos, en el que se producirá la presencia de una persona física ante una dependencia administrativa para realizar cualquier gestión administrativa. Con esta actuación se analizará el procedimiento del establecimiento de una cita previa telemática y su marco jurídico, los elementos técnicos necesarios para solicitarla, los criterios funcionales y medios materiales no tecnológicos para la prestación del servicio, y su funcionamiento.

En tal contexto, se evaluará el impacto de la crisis producida por el COVID-19 en el trabajo de la Administración de la Junta de Andalucía, desde la perspectiva de cómo se ha dado respuesta en la implantación de la cita previa telemática, como punto de contacto entre ciudadanía y administración, y cómo se ha desarrollado la atención ciudadana, a través de este canal no presencial.

Ámbito:



Una Delegación del Gobierno y una Delegación Territorial de cada una de las definidas en la disposición adicional tercera del Decreto 226/2020, de 29 de diciembre, por el que se regula la organización territorial provincial de la Administración de la Junta de Andalucía. En cada provincia se incluye al menos una Delegación Territorial.

- Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía (Córdoba).
- Delegación Territorial de Empleo, Formación, Trabajo Autónomo, Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades (Almería).
- Delegación Territorial de Salud y Familias (Cádiz).
- Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio (Granada).
- Delegación Territorial de Turismo (Huelva).
- Delegación Territorial de Agricultura, Ganadería y Pesca (Jaén).
- Delegación Territorial de Educación y Deporte (Málaga).
- Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación (Sevilla).
- Delegación Territorial de Regeneración, Justicia y Administración Local (Granada).
- Delegación Territorial de Desarrollo Sostenible (Córdoba).
- Delegación Territorial de Cultura y Patrimonio Histórico (Sevilla).

1.2. Denominación: Análisis de las sugerencias y reclamaciones, en materia no sanitaria, presentadas durante el año 2020 a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Objetivo: Las sugerencias y reclamaciones son un instrumento de colaboración y participación ciudadana para conocer la calidad de la prestación de los servicios públicos y además una oportunidad identificada para contribuir a la mejora de los servicios. La actuación inspectora se centraría en analizar los centros en donde se han presentado sugerencias y reclamaciones en 2020 en materia no sanitaria, los motivos, respuestas y áreas de mejora.

Del mismo modo, se evaluarán los plazos de respuesta a las sugerencias y reclamaciones en relación con el establecido respecto al momento de su presentación; los motivos planteados en la mismas, la evolución experimentada en el tiempo; la calidad de las respuestas a las reclamaciones, o si se introducen medidas de mejora en función de las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía, entre otros parámetros.

Ámbito:

- Todas las Consejerías de la Administración de la Junta de Andalucía, Delegaciones Territoriales y Agencias, donde se hayan presentado sugerencias y reclamaciones en el año 2020.

1.3. Denominación: Existencia de unidades y servicios especializados de atención a la ciudadanía. Análisis de las nuevas formas de relación con la Administración Pública, específicamente la incorporación de las nuevas tecnologías (sms, citas telefónicas automáticas, uso de internet, acceso a los servicios a través de internet, etc).

Objetivo: Con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se establece un cambio en las relaciones de la Administración con la ciudadanía basada en un funcionamiento



íntegramente electrónico y persiguiendo con ello servir a los principios de eficacia y eficiencia, así como reforzar las garantías de las personas en los procedimientos y las comunicaciones con la ciudadanía. Para ello se prevé la necesaria asistencia de la Administración en el uso de estos medios electrónicos. Cobra especial relevancia, por tanto, el asesoramiento y la información a la ciudadanía, no solo de estos instrumentos sino también de todos los elementos de la Administración que contribuyan a obtener un conocimiento de la misma y a fomentar la participación ciudadana en la prestación de unos servicios públicos de calidad. El objetivo de esta actuación inspectora es evaluar la eficacia y eficiencia de la administración electrónica como instrumento de comunicación y resolución de necesidades de información y procedimientos de la ciudadanía a través de sus relaciones con la Administración Pública, bien sea a través de las diferentes unidades administrativas de atención a la ciudadanía, bien a través de la red de medios, electrónicos u otros, de relación con la ciudadanía en la prestación de servicios públicos.

Ámbito:

- Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía (en Córdoba, Jaén y Sevilla).
- Delegaciones Territoriales de Educación y Deporte (en Almería, Cádiz, Granada, Huelva y Jaén).
- Centros de Valoración y Orientación, de atención a personas con discapacidad (en Córdoba, Málaga y Sevilla).

## 2. Ética pública e integridad.

La ética pública y la integridad aplicadas a cómo todas las personas que prestan un servicio público, desde el punto de vista de los valores y su conducta, han de guiar su desempeño y su práctica profesional, y a cómo han de dar integridad y responsabilidad a una conducta orientada a la realización del servicio público conducido por el principio de la calidad, la responsabilidad y la eficiencia, son elementos de primera magnitud tanto en la sociedad y en la vida pública de hoy, como en las administraciones públicas y en los servicios que recibe la ciudadanía.

En general en el mundo contemporáneo y sobre todo en las democracias avanzadas se observa un crecimiento importante de la ética pública o de la ética de las instituciones públicas y, por tanto, de la extensión de unos valores y normas de conducta a las personas que tienen la condición de cargos o servidores públicos, que son quienes deciden, gestionan o administran bienes y servicios públicos. En cualquier organización, también en el sector público, los recursos humanos competentes, profesionales, cualificados e íntegros son su principal activo. Y constituyen un elemento clave para, en un marco definido por principios y valores, hacer que los servicios públicos sean más eficaces, más eficientes, más sostenibles y más orientados a la obtención de resultados; y para recuperar mayores cotas de confianza ciudadana. En esta ocasión, en materia de ética pública e integridad, las actuaciones incluidas en el presente Plan incluyen cuestiones como la comprobación del cumplimiento en materia de incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía; verificar las medidas de control de seguimiento del absentismo en determinados supuestos; o el ejercicio de derechos e infraestructura de ética pública existente en los estándares y desarrollos de innovación en relación con la automatización y la inteligencia artificial.

2.1. Denominación: Comprobación del cumplimiento de la normativa sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía.

Objetivo: La existencia de un régimen de incompatibilidades de los empleados públicos es una exigencia de la Constitución Española que se exige de los servidores públicos un esfuerzo testimonial de ejemplaridad ante los ciudadanos, en aras de avanzar en la solidaridad, la eficacia, la ejemplaridad y la transparencia de la Administración. En el ámbito de lo que se ha venido en denominar dimensión ética de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas, podemos afirmar que la Ley no solo pretende preservar la imparcialidad, sino garantizar principios como la independencia, la integridad o la dedicación al cargo de los empleados públicos.



De acuerdo con lo regulado en el artículo 2.1.h) de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, se incluye en su ámbito de aplicación el personal que preste servicios en empresas en que la participación del capital, directa o indirectamente, de las Administraciones Públicas sea superior a 50 por 100.

La Inspección General de Servicios tiene entre sus funciones en materia de personal, la tramitación de los expedientes de compatibilidades, así como la vigilancia del incumplimiento de la normativa de incompatibilidades de los empleados y empleadas públicas. La presente actuación pretende comprobar el grado de conocimiento y cumplimiento por las entidades instrumentales de la Junta de Andalucía de sus obligaciones en materia de incompatibilidades, así como el seguimiento y control sobre sus empleados en esta materia.

Ámbito:

- Sociedad para la Promoción y Reversión Económica de Andalucía, S.A.
- Empresa Pública de Gestión de Activos, S.A.

## 2.2. Denominación: Análisis del absentismo.

Objetivo: Verificar el absentismo producido durante el año 2020, atendiendo a las siguientes causas: incapacidad temporal, enfermedad de menos de 4 días, visitas médicas, ausencias no justificadas, incumplimiento de horario y cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público o personal.

Se realizará un análisis comparativo de los sistemas de control de presencia en las distintas entidades, de la incidencia de las distintas causas de absentismo y de las medidas adoptadas por las entidades para su control, con especial referencia al control de la incapacidad temporal.

La actuación comprenderá la sede central de las agencias y, en su caso, su sede provincial y a tres dependencias de las mismas en cada provincia de Andalucía.

Ámbito:

- Agencia Tributaria de Andalucía.
- Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía.
- Servicio Andaluz de Empleo.
- Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico.
- Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

## 2.3. Denominación: Automatización e inteligencia artificial: procedimientos administrativos, ejercicio de derechos e infraestructura de ética pública en sus estándares y desarrollos de innovación.

Objetivo: La inteligencia artificial (IA) y la automatización se están empezando a desarrollar, además de en el sector privado, también en la Administración Pública. Cambiará nuestras vidas mejorando; cambiará servicios públicos de toda índole; automatizando tareas simples aunque también complejas en los servicios públicos, aumentando la eficiencia de la agricultura, contribuyendo a la mitigación y adaptación al cambio climático, mejorando la eficiencia de los sistemas de producción a través del mantenimiento predictivo, aumentando la seguridad, y de muchas otras formas que apenas podemos empezar a imaginar. Al mismo tiempo, la inteligencia artificial conlleva una serie de riesgos potenciales que podrían afectar a derechos ciudadanos o a cuestiones de índole ética y jurídica que es preciso





tener en cuenta en estos derechos digitales. En este sentido, en el contexto europeo, la Comisión Europea tiene elaborada una Estrategia 2018 y un Libro Blanco en 2020 sobre inteligencia artificial para abordar las oportunidades y desafíos que presenta y definir el propio camino europeo -en un mundo global-, basado en valores europeos, para promover el desarrollo y despliegue de la IA, mejorando nuestras vidas y respetando los derechos. Del mismo modo que elaboró también la Comisión Europea en 2018 las «Directrices Éticas para una Inteligencia Artificial Fiable». La Agenda España Digital 2025, por su parte, refiere contenidos sobre cuestiones relativas a inteligencia artificial, sus desarrollos y beneficios, así como la necesidad de que, dada su versatilidad, se contemple el respeto de determinadas reglas para evitar potenciales riesgos en materia de derechos.

En nuestro contexto de Andalucía, el artículo 1 del Decreto 114/2020, de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, dispone en su letra e) que le corresponde a la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior el impulso del uso de la Inteligencia Artificial de una forma segura y fiable. Recientemente, la disposición adicional vigesimosegunda de la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021, ha creado la Agencia Digital de Andalucía, como agencia administrativa de las previstas en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. A esta nueva Agencia le corresponderán funciones como el análisis, diseño, desarrollo, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución de las aplicaciones y usos de la inteligencia artificial u otras tecnologías emergentes, así como de los sistemas y soluciones tecnológicas de datos masivos o «big data», inteligencia de datos, generación y gestión de conocimiento. Asimismo, la coordinación y ejecución de la planificación estratégica en materia de inteligencia artificial y otras tecnologías habilitadoras para la transformación digital de la Administración, así como la coordinación, ejecución y seguimiento del desarrollo de estos proyectos en la Junta de Andalucía.

En este marco de contextos en que nos situamos y en el desarrollo previsible en un futuro próximo, esta actuación, pues, tiene como objetivo evaluar las prácticas y procedimientos en automatización e IA que se están llevando a cabo en la actualidad en la Junta de Andalucía, y los que están previstos, bajo el prisma de orientar e impulsar una Administración Pública que utilice de manera positiva y segura la inteligencia artificial y la robótica o procesos automatizados; una Administración científica e inteligente con un elevado valor público que innove incorporando estándares de valores y ética pública (definiendo una infraestructura de ética pública sobre ello y sobre los nuevos procedimientos administrativos y/o marco normativo); y una Administración que se adelante al futuro evaluando y proponiendo en su definición escenarios comunes transversales de prospectiva y desarrollo en esta materia.

Ámbito:

- Todas las Consejerías de la Administración de la Junta de Andalucía, agencias administrativas y agencias de régimen especial.

### 3. Eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos.

Las organizaciones existen para obtener resultados. Igualmente, las instituciones y las públicas del mismo modo realizan su desempeño de forma organizada en base a procedimientos y procesos que, entendidos en el sector público como el conjunto de actividades y procesos administrativos que convierten los recursos en productos o servicios con el propósito de conseguir un objetivo público, constituyen el cauce a través del cual actúan las instituciones. En ocasiones su complejidad requiere de objetivos intermedios o de más de una organización implicada. Pero es una exigencia creciente, que el enfoque de las organizaciones y los servicios públicos ha de estar centrado en los resultados y productos: en la respuesta eficaz, accesible, segura, transparente, sostenible, contrastada, y bien organizada de los recursos públicos y de la gestión de los mismos.

De acuerdo con lo expuesto, y en esta ocasión, las actuaciones incluidas en el Plan analizan dimensiones como el trabajo no presencial o teletrabajo; el análisis de la estructura organizativa en relación con las competencias; o el análisis de la gestión en materia de prevención de riesgos laborales en la Junta de Andalucía, incluyendo medidas de prevención frente al COVID-19.



### 3.1. Denominación: Teletrabajo-trabajo no presencial.

Objetivo: Uno de los impactos que la crisis sanitaria producida por el COVID-19 ha tenido en el trabajo de la Administración de la Junta de Andalucía ha sido la potenciación del teletrabajo (trabajo no presencial). La necesidad, surgida además de manera súbita, de garantizar la continuidad de los servicios administrativos y del funcionamiento de los servicios públicos, en particular en un contexto en el que era necesario dar una respuesta rápida a la sociedad a una situación de emergencia no solo sanitaria, sino social y económica, ha configurado de manera abrupta una nueva forma de trabajo en el servicio público.

La actuación tiene como objetivo evaluar cómo se ha producido este nuevo desempeño público, la capacidad de trabajo en red y colaborativa que se ha producido, el identificar y compartir buenas prácticas y lecciones aprendidas para construir un mejor y más efectivo servicio público que permita evaluar el aprendizaje alcanzado para ofrecer respuestas rápidas en red como servicio público y de otro lado, las circunstancias organizativas de desempeño del teletrabajo (trabajo no presencial) como nueva modalidad de desarrollo del servicio público.

Ámbito:

- Todas las Consejerías de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Las Delegaciones del Gobierno en las ocho provincias y la Subdelegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en el Campo de Gibraltar.
- Delegaciones Territoriales de la organización territorial provincial de la Administración de la Junta de Andalucía (por determinar).

### 3.2. Denominación: Análisis de la estructura organizativa en relación con las competencias asignadas.

Objetivo: Los planes de gestión de las personas de cada Consejería deben apoyar y estar apoyados en la estrategia y estructura de la Junta de Andalucía como organización administrativa. Debe existir una correlación y un equilibrio entre las competencias asignadas en los distintos decretos de estructura de cada Consejería y el personal con que cuentan éstas para desarrollar dichas competencias con eficacia y eficiencia.

La presente actuación inspectora, que continúa con la línea emprendida en anteriores Planes Generales de Inspección, tiene por objetivo continuar proporcionando nueva información relativa a la adecuación del personal y de sus respectivas cargas de trabajo, mediante la aplicación de una metodología elaborada por la extinta Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios e implementada en diversas ocasiones ya por la Inspección General de Servicios en la Junta de Andalucía, a través de un sistema de indicadores que permite comparar unidades de características equivalentes con la complejidad de las actividades que desarrollan, posibilitando con ello sustentar la toma de decisiones basadas en evidencias, en este caso, respecto a la estructura organizativa y a los recursos humanos.

El valor añadido generado por la aplicación de dicha metodología, su utilidad y aplicabilidad en la toma de decisiones, aconseja continuar con la aplicación de la misma ampliando a nuevos centros directivos, no solo los hallazgos que puedan obtenerse sino la comparabilidad de unidades equivalentes, como parte de un procedimiento de evaluación y mejora continua organizativa.

Ámbito:

- Las cinco Direcciones Generales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

### 3.3. Denominación: Análisis de la gestión de la prevención de riesgos laborales en la Junta de Andalucía, incluyendo medidas prevención frente al COVID-19.



**Objetivo:** Los Planes Generales de la Inspección General de Servicios de los años 2016 y 2020, incluyeron actuaciones inspectoras, cuyo objetivo era analizar la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en la Administración de la Junta de Andalucía.

En esta ocasión, la irrupción de la pandemia sanitaria por el COVID-19 y la necesidad de implantar medidas temporales y excepcionales, por razones de salud pública, de prevención, protección y contención frente al COVID-19, para proteger la salud de las personas empleadas públicas y asimismo, para proteger a la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Pública aconsejan, por razones de oportunidad y de eficacia, la realización de un análisis que permita conocer, cómo se han implementado dichas medidas, y en qué forma, han contribuido a preservar la salud e integridad física de los empleados públicos y a su vez, qué posibles repercusiones han podido tener sobre la prestación de los servicios públicos. De ahí la pertinencia de incluir en el objetivo de esta actuación inspectora, el estudio del nivel de adopción de dichas medidas y los resultados que están obteniéndose.

En dicha actuación se mantendrá además, el Análisis de la gestión de la prevención de riesgos laborales en la Junta de Andalucía, con la verificación del funcionamiento actual de las unidades de prevención de riesgos laborales, así como el desarrollo de las funciones que se están llevando a cabo en materia de Seguridad y Salud Laboral, conforme a las funciones recogidas en el Decreto 304/2011, de 11 de octubre, por el que se regula la estructura organizativa de prevención de riesgos laborales para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía. Igualmente, se analizarán las repercusiones que haya podido tener en dicho ámbito, el contenido del Acuerdo de 27 de octubre de 2014 de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía por el que se aprueba el Protocolo de prevención y actuación en los casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación.

Ámbito.

- Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior.
- Delegaciones Territoriales de Educación y Deporte, en las ocho provincias.
- Delegaciones Territoriales de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, en las ocho provincias.

**3.4. Denominación:** Análisis de las implicaciones de la futura integración de las agencias públicas empresariales en el régimen de contabilidad presupuestaria.

**Objetivo:** La disposición adicional vigesimoprimera de la Ley 6/2019, de 19 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2020, contempla que, para el ejercicio 2021, el régimen presupuestario de la Agencia será el de la Administración de la Junta de Andalucía.

Con tal motivo, las agencias públicas empresariales incluidas en el ámbito de aplicación de la referida disposición están sometidas en todos sus términos a la Orden de 13 de julio de 2020, por la que se dictan normas para la elaboración del Presupuesto de la Junta de Andalucía para el ejercicio 2021.

En dicho contexto interpretativo, el objetivo de la presente actuación inspectora consiste en evaluar el grado de avance en la implementación de dicha norma y el análisis de las principales implicaciones que tiene este cambio en el ámbito de la rendición de cuentas del sector público de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Ello daría continuidad, por otro lado, a las actuaciones inspectoras acometidas en ejercicios precedentes respecto a la evaluación del programa de actuación, inversión y financiación (PAIF), como instrumento de planificación de entidades instrumentales, posibilitando un cauce adecuado para el seguimiento de las propuestas y recomendaciones incluidas en los mismos, tal y como se prevé en el artículo 29 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre.

Ámbito:



- Todas las agencias públicas empresariales incluidas en el ámbito de control de la referida norma.

### 3.5. Denominación: Verificación del cumplimiento de la normativa reguladora de los diferentes ingresos de la Junta de Andalucía.

Objetivo: Verificar la existencia de una estructura administrativa consistente y respetuosa con la normativa reguladora de los ingresos percibidos en régimen de derecho público en aquellas agencias públicas empresariales que tienen competencias para su gestión y recaudación.

Asimismo, se analizará la disponibilidad y adecuación de los sistemas informáticos disponibles para la gestión de los ingresos.

Ámbito:

- Tres agencias públicas empresariales que tengan asignadas competencias en materia de gestión y/o recaudación de ingresos de derecho público (por determinar).

## 4. Transparencia y participación.

La transparencia implica que la sociedad pueda conocer la información sobre las decisiones adoptadas por la Administración Pública, sus responsables, el proceso de deliberación, la organización de los servicios y sus resultados. Sin el conocimiento que proporciona el acceso de los ciudadanos a la información pública –como señala la exposición de motivos de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía difícilmente podría realizarse la formación de la opinión crítica y la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social, un objetivo irrenunciable que los poderes públicos están obligados a fomentar.

La Inspección General de Servicios, de acuerdo con lo dispuesto en la citada ley, velará por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la publicidad activa y el derecho de acceso a la información pública en todo aquello que sea aplicable a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales. Igualmente, como quedó dicho, la transparencia es un requisito para una plena y positiva participación social. Con tal propósito y en esta ocasión, las actuaciones incluidas en este Plan están orientadas a continuar con la línea ya iniciada en un anterior Plan General de Inspección de evaluar la calidad de la transparencia en la Junta de Andalucía, extendiendo su ámbito de actuación.

### 4.1. Denominación: Evaluación de la Calidad de la Transparencia en la Junta de Andalucía

Objetivo: La Inspección General de Servicios, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1/2014, de 24 de junio, ha de velar por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la publicidad activa y el derecho de acceso a la información pública en todo aquello que sea aplicable a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

Con tal propósito, el objetivo de esta actuación, que continúa la ya iniciada en 2020, es evaluar la calidad de la transparencia de la Administración Pública de la Junta de Andalucía. Ello se llevará a cabo a partir de la experiencia acumulada de anteriores actuaciones y aplicando metodologías de evaluación y seguimiento de la transparencia de la actividad pública en las Administraciones Públicas como las que, para medirla, fueron objeto de desarrollo por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno y la extinta Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios, sobre el conjunto de obligaciones contenidas en la Ley referidas tanto a la publicidad activa, como al derecho de acceso y a la forma en que se lleva a cabo.

Ámbito:

- Consejería de Educación y Deporte.



- Consejería de Salud y Familias.

## 5. Protección de datos y administración electrónica.

La administración electrónica y el cambio tecnológico para adaptarse a los nuevos desarrollos de servicios de la administración pública no es un fin en sí mismo. Es un medio para adaptarse a las nuevas expectativas sociales, para mejorar la capacidad de ser eficientes, la accesibilidad de la ciudadanía y de toda la sociedad, así como la capacidad de conexión y de comunicación entre la ciudadanía, los sistemas y entre las distintas organizaciones que integran el sector público, protegiendo en todo momento los datos personales de la ciudadanía, de manera que aquél preste mejores servicios, más eficaces, rápidos, seguros, con pleno respeto y garantía a los derechos de la ciudadanía, y que aporte más valor público a la sociedad andaluza.

En ese sentido, y en esta ocasión, las actuaciones que se incluyen en el presente Plan en materia tecnológica están orientadas al análisis de los procesos de recopilación de evidencias para el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (principio de responsabilidad proactiva); el análisis de la adecuación de los sistemas de información de la Junta de Andalucía al Esquema Nacional de Interoperabilidad; o al análisis del ejercicio de derechos de la ciudadanía con la Administración de la Junta de Andalucía de manera presencial en las oficinas de registro comprobando la prestación de servicios en materia de administración electrónica.

5.1. Denominación: Análisis de los procesos de recopilación de evidencias de cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos en diversos organismos de la Junta de Andalucía («principio de responsabilidad proactiva»).

Objetivo: El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) introduce el principio de responsabilidad proactiva como eje vertebrador del mismo. Este principio se refiere a la necesidad de que el responsable del tratamiento de datos aplique medidas técnicas y organizativas adecuadas a fin de garantizar y poder demostrar que dicho tratamiento es conforme al Reglamento. O dicho de otro modo, no basta con dar cumplimiento a la normativa sino que también hay que poder demostrarlo ante el interesado o ante la autoridad de supervisión. Para ello, se deben ir recabando evidencias de las decisiones tomadas, de las acciones ejecutadas y de los procedimientos definidos, sin que se establezcan obligaciones en cuanto a la forma, pero sí en cuanto a los objetivos y garantías.

Como ejemplos de medidas en las que se materializa este principio de responsabilidad proactiva el RGPD contempla las siguientes: registro de actividades de tratamiento, medidas de protección de datos desde el diseño y por defecto, análisis de riesgos y adopción de medidas de seguridad adecuadas al mismo, evaluaciones de impacto para los tratamientos que supongan un alto riesgo, designación del Delegado de Protección de Datos y notificación de violaciones de seguridad, así como, en su caso, adhesión a códigos de conductas, certificación, sellos y marcas.

El objetivo de esta actuación, que continúa un programa de inspección ya iniciado en 2020, es verificar que los organismos del ámbito de la misma han identificado cuáles son las evidencias que prueban el cumplimiento del RGPD y que en efecto las están recabando.

Ámbito:

- Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.
- Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio.
- Servicio Andaluz de Empleo.
- Agencia Tributaria de Andalucía.

5.2. Denominación: Análisis de la adecuación de los sistemas de información de la Junta de Andalucía al Esquema Nacional de Interoperabilidad.



**Objetivo:** La interoperabilidad es la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos. Resulta necesaria para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de servicios por las Administraciones Públicas. La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece como principio general que las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad. Asimismo, la interoperabilidad se contempla como uno de los principios a los que se sujetará la creación de las sedes electrónicas. El Esquema Nacional de Interoperabilidad establecido actualmente en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, y regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad, comprende los criterios y recomendaciones de interoperabilidad, normalización y conservación de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias, para la toma de decisiones tecnológicas y para evitar la discriminación a la ciudadanía por razón de su elección tecnológica. De otro lado, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, hace mención expresa al Esquema Nacional de Interoperabilidad para la realización de copias auténticas y la remisión de expedientes electrónicos.

El Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, en su artículo 3.2, incorpora la interoperabilidad entre los principios que se tendrán particularmente en consideración en materia de administración electrónica. Asimismo, en su artículo 12, incluye la interoperabilidad entre los principios aplicables a los formularios establecidos por la Administración de la Junta de Andalucía para la realización de trámites, mientras que en su artículo 14 la interoperabilidad es uno de los principios a los que deben responder los sitios web y sedes electrónicas de la Junta de Andalucía. De otro lado, en su artículo 37, sobre el desarrollo de soluciones para la tramitación electrónica de los procedimientos, dispone que en todo caso se garantizará la plena interoperabilidad de las soluciones implantadas.

El objetivo de esta actuación inspectora es comprobar la adecuación de sistemas de información relevantes de la Junta de Andalucía al Esquema Nacional de Interoperabilidad.

**Ámbito:**

- Dos sistemas de información por determinar (de 2 Consejerías).

5.3. Denominación: Análisis del ejercicio de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía de manera presencial en las oficinas de registros.

**Objetivo:** La aprobación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, consolida en una única norma el derecho de la ciudadanía a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, así como la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas para que ese derecho pueda ejercerse. El conjunto de obligaciones que la Ley impone a las administraciones es amplio, impactando tanto en las relaciones con la ciudadanía como en la gestión interna.

Destaca especialmente el artículo 12 de la Ley que recoge expresamente la obligación de las Administraciones Públicas de garantizar que las personas interesadas pueden relacionarse con ellas a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen, y el derecho de las mismas a ser asistidas en el uso de medios electrónicos, cuando concurran determinados supuestos, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico y obtención de copias auténticas. Si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En el artículo 16 de la Ley se dispone la digitalización de los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de docu-



mentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización. Asimismo, esta Ley, en su artículo 41, también dispone que las Administraciones podrán practicar las notificaciones por medios no electrónicos cuando la notificación se realice con ocasión de la comparecencia espontánea del interesado o su representante.

De otro lado, el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, regula en su artículo 46 la habilitación de personal funcionario público para expedir copias auténticas y realizar identificación y firma electrónica para actuar en nombre de personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración que no dispongan de los medios electrónicos necesarios. Asimismo, en su artículo 30, contempla la posibilidad de acceso a las notificaciones electrónicas por parte de funcionario público habilitado y su entrega personal cuando la persona interesada o su representante comparezca espontáneamente y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento. Destaca también la Carpeta Ciudadana, regulada en el artículo 38, mediante la cual la ciudadanía podrá tener acceso a su información administrativa particular, en especial sobre los procedimientos en los que tenga condición de persona interesada.

El objetivo de esta actuación inspectora es comprobar la prestación de servicios en materia de administración electrónica mediante el canal presencial que se prestan en las oficinas de la Administración de la Junta de Andalucía donde se recepciona y registra documentación de la ciudadanía.

Ámbito:

- Servicios Centrales de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.
- Servicios Centrales de la Consejería de Educación y Deporte.
- Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía en las ocho provincias y Subdelegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en el Campo de Gibraltar.
- Una oficina de registro de la Administración de la Junta de Andalucía de una Delegación Territorial en las ocho provincias.

## 6. Evaluación e innovación.

Las organizaciones administrativas públicas son esenciales para el bienestar social, para el desarrollo económico y para el funcionamiento de nuestra sociedad democrática. Pero adoptar decisiones y obtener resultados con el fin de satisfacer el interés general y el bien común exige, entre otros factores, desarrollar instrumentos que garanticen la realización adecuada de los procesos de planificación y evaluación de las políticas, programas, procedimientos o actuaciones, así como medir el alcance e impacto de ello con indicadores definidos, mensurables y homologables interna y externamente, en términos de comparabilidad. También requiere orientar las actuaciones de la administración pública desde el punto de vista de enfrentar el desafío de los nuevos retos a través de un proceso de innovación del sector público, desde la perspectiva del progreso social, económico y ambiental de la sociedad y su sostenibilidad.

En este sentido, las actuaciones que se incluyen en el presente Plan incluyen líneas de trabajo como la evaluación de las medidas de mitigación del cambio climático y eficiencia energética; la medición del grado de innovación pública de la Junta de Andalucía con base en indicadores; o el análisis de la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la estrategia de las organizaciones, desde la perspectiva de la Agenda 2030 y la Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030 de la Junta de Andalucía.

### 6.1. Denominación: Evaluación de las medidas de mitigación del cambio climático y eficiencia energética.



Objetivo: La Ley 8/2018, de 8 de octubre, de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía tiene como objeto establecer un marco normativo para estructurar y organizar la lucha contra el cambio climático en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Las disposiciones de dicha ley son de aplicación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía a aquellos sectores y actividades de cualquier naturaleza que incidan en la consecución de sus fines con la salvedad de las emisiones de los gases incluidos en el ámbito de la Ley 1/2005, de 9 de marzo, por la que se regula el régimen del comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero.

Llegados a este punto resulta pertinente evaluar el grado de avance y ejecución de los programas contemplados en dicha norma, a saber, los denominados Programa de Mitigación de Emisiones para la Transición Energética, de Adaptación y de Comunicación y Participación.

En particular ha sido elegido el denominado Programa de Mitigación de Emisiones para la Transición Energética cuyo objeto consiste en establecer las estrategias y acciones necesarias para alcanzar los objetivos globales de reducción de emisiones establecidos en la ley, así como la coordinación, seguimiento e impulso de las políticas, planes y actuaciones que contribuyan a dicha reducción y la transición hacia un nuevo modelo energético.

Ámbito:

- Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local.
- Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio.
- Empresa Pública para la Gestión del Turismo y Deporte en Andalucía, S.A.
- Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.
- Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía.
- Agencia Pública de Puertos de Andalucía.

6.2. Denominación: Análisis de la innovación en la Administración andaluza, desde el desarrollo y aplicación de un enfoque metodológico basado en indicadores que midan el grado de innovación pública.

Objetivo: En mayo de 2019, la OCDE adoptó la Declaración sobre Innovación del Sector Público, que tiene como objetivo legitimar la innovación como una función central y estratégica de las organizaciones del sector público y en el trabajo diario de las empleadas y empleados públicos. La Declaración articula una posición compartida sobre cómo apoyar, mejorar y expandir la innovación para enfrentar una variedad de desafíos y aprovechar las nuevas oportunidades que se ofrecen, de manera que sus resultados e impactos sean relevantes para mejorar la sociedad y la vida de las personas.

En anteriores ediciones del Plan General de Inspección, ya quedaron incluidas actuaciones inspectora cuyo propósito fue analizar las estructuras e impacto de la innovación en el sector público andaluz. El objetivo en esta ocasión es, a partir de la experiencia acumulada así como de otras metodologías y experiencias de análisis del proceso de innovación en el sector público, establecer recomendaciones para desarrollar y aplicar un enfoque metodológico sistémico, basado en indicadores, que permita medir el estado de la innovación en los centros directivos de la Administración General y Administración Instrumental de la Junta de Andalucía y evaluar el valor de la innovación, en la línea de potenciar la orientación hacia la innovación del sector público andaluz, como factor clave para responder a los nuevos desafíos, para mejorar la calidad de los servicios públicos y para lograr un crecimiento sostenible.

Ámbito:





- Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.
- Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades.
- Instituto Andaluz de Administración Pública.
- Instituto Andaluz de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de la Producción Ecológica.

6.3. Denominación: Análisis de la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la Estrategia de las organizaciones. Desarrollo de planes estratégicos orientados a la Agenda 2030 y con la Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030 de la Junta de Andalucía.

Objetivo: Evaluar el alineamiento de todos los centros de la Junta de Andalucía con las directrices de la Agenda 2030, y en particular, con la Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030 de la Junta de Andalucía (EADS 2030), actualmente en vigor.

Con esta actuación se pretende analizar, en primer lugar el grado de integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de las Naciones Unidas, en el proceso de gobernanza del organismo o entidad y en los procesos de planificación y de desarrollo de políticas públicas, Del mismo modo, tiene como objetivo el perseguir el alineamiento de las actividades de las organizaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Igualmente forma parte del objetivo el analizar las directrices realizadas para la redacción de los nuevos planes estratégicos de las organizaciones teniendo en cuenta los mencionados Objetivos de Desarrollo Sostenible y la correspondencia del cumplimiento de anteriores planes con los mismos. Por último, se pretende evaluar la estrategia de comunicación vinculada a ellos, así como la verificación de las acciones emprendidas en la organización para la difusión y conocimiento de los mismos.

Ámbito:

- Todas las Consejerías de la Administración de la Junta de Andalucía.