

**JUNTA DE ANDALUCÍA**

**CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MEMORIA 2013-2014**  
DE LA  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS  
DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA



Inspección General de Servicios  
Secretaría General para la Administración Pública

MEMORIA 2013-2014

Inspección General de Servicios

Secretaría General para la Administración Pública

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Junta de Andalucía

# MEMORIA 2013 - 2014

---

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

1. LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA .....	3
2. LA FUNCIÓN INSPECTORA.....	4
2.1. El Plan General de Inspección para el año 2013.....	4
3. GESTIÓN DEL LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	7
3.1. Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del año 2013 .....	7
3.2. Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del año 2014 .....	10
4. INCOMPATIBILIDADES .....	15
4.1. Incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del sector público andaluz relativas al año 2013.....	15
4.2. Incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del sector público andaluz relativas al año 2014.....	17
5. SEGUIMIENTO DEL ABSENTISMO DEL PERSONAL INCLUIDO EN SIRhUS .....	19
5.1. Seguimiento del absentismo año 2013 de la Administración General .....	19
5.2. Seguimiento de la Incapacidad Temporal (IT) año 2013.....	24
5.3. Seguimiento del absentismo año 2014 de la Administración General .....	26
5.4. Seguimiento de la Incapacidad Temporal (IT) año 2014.....	32
6. DENUNCIAS.....	35
6.1 Denuncias año 2013.....	35
6.2. Denuncias año 2014.....	35
7. EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS .....	36
7.1. Expedientes disciplinarios año 2013.....	36
7.2. Expedientes disciplinarios año 2014.....	37
8. RESUMEN DE EJECUCIÓN DEL PLAN 2013-2014.....	39

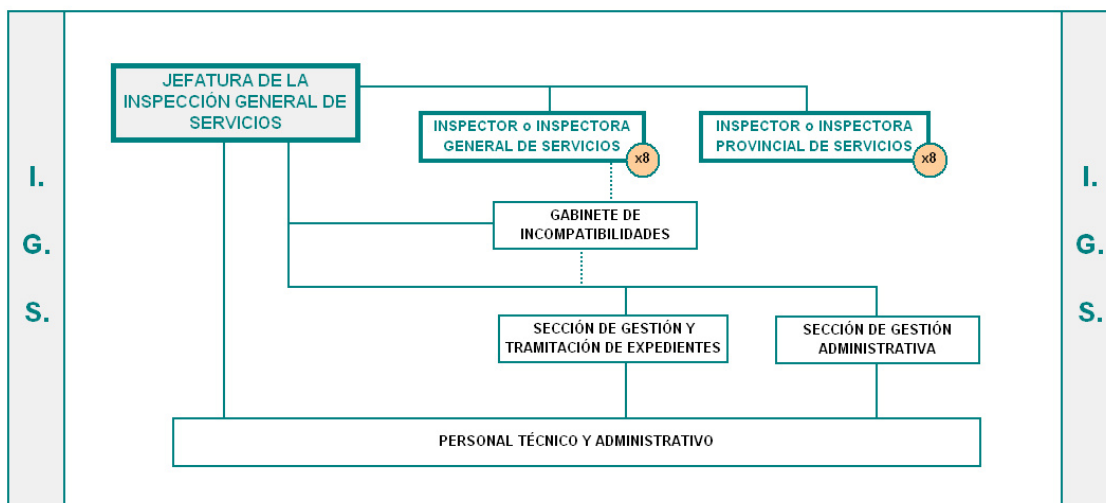
## 1. LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

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

Además, tiene competencia en otras materias que con carácter específico le atribuyen otras normas a las que se hará referencia a lo largo de la presente memoria.

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

ESTRUCTURA DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS



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

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

## 2. LA FUNCIÓN INSPECTORA

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 del RIGS, el marco básico en el que la IGS desarrolla su actividad es el Plan General de Inspección que tiene carácter anual y cuya aprobación corresponde al Consejo de Gobierno a propuesta de la persona titular de la Consejería competente y previa consulta a las diferentes Consejerías, estableciendo el artículo 17, que de las actuaciones efectuadas en la ejecución del Plan, así como de sus resultados y de aquellas otras realizadas a lo largo del año, se presentará una Memoria al titular de la Consejería de la que dependa.

### 2.1. El Plan General de Inspección para el año 2013.

El Plan General de Inspección para el año 2013 fue aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno el 14 de mayo de 2013 y publicado en el BOJA del 14 de junio de 2013, por lo que se ha venido desarrollando hasta el tercer trimestre del año 2014, por ello la memoria, en cuanto al desarrollo del Plan, abarca parte del 2013 y la mayor parte del 2014.

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

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

1. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
1.1	Evaluación de unidades y servicios especializados de atención a la ciudadanía	12
1.2	Análisis de las reclamaciones y sugerencias, en materia no sanitaria, presentadas en el año 2013 a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones	37
1.3	Análisis de accesibilidad y utilidad de las páginas web de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus entidades instrumentales	4
Unidades inspeccionadas en Línea 1 .....		53
2. PERSONAL		
2.1	Seguimiento y control sobre el absentismo laboral por incapacidad temporal	36
2.2	Comprobación del cumplimiento de la normativa sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía	4
2.3	Verificación de la aplicación del nuevo régimen de indemnizaciones del personal de las entidades instrumentales y de la autorización para la contratación de personal	6
2.4	Estudio de la existencia y eficacia de los procedimientos de acogida en el puesto de trabajo	3
2.5	Evaluación de acciones formativas homologadas por el Instituto Andaluz de Administración Pública	2
2.6	Verificación de la adecuación del régimen económico de las personas que ejercen funciones de alta dirección y del resto del personal directivo de las entidades del sector público	6
Unidades inspeccionadas en Línea 2 .....		57
3. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO		
3.1	Verificación de la efectividad del cobro de las sanciones pecuniarias: Análisis de la actividad desplegada para su consecución	5
3.2	Análisis de la aplicación del procedimiento de reintegro en materia de subvenciones y ayudas públicas	5
Unidades inspeccionadas en Línea 3 .....		10

<b>4. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>		
4.1	Evaluación de la gestión en Entidades Instrumentales y centros directivos de la Administración de la Junta de Andalucía	3
4.2	Evaluación de las medidas de responsabilidad social en la gestión pública adoptada por las entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía	3
4.3	Análisis de la gestión de las unidades de igualdad de género	5
4.4	Evaluación de la prestación de servicios de las Oficinas de Registro General de Documentos	9
4.5	Análisis del funcionamiento de las unidades responsables de la contratación	3
4.6	Análisis del funcionamiento de las unidades responsables de elaboración de presupuestos y gestión económica	3
<b>Unidades inspeccionadas en Línea 4.....</b>		<b>26</b>
<b>5. INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA</b>		
5.1	Evaluación de la seguridad de sistemas y equipos informáticos de la Administración de Justicia en Andalucía	5
5.2	Comprobación del cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal en los centros de la Administración de la Junta de Andalucía	10
<b>Unidades inspeccionadas en Línea 5 .....</b>		<b>15</b>
<b>TOTALES</b>		
<b>PROGRAMAS</b>		<b>UDS. INSPECCIONADAS</b>
<b>19</b>		<b>161</b>

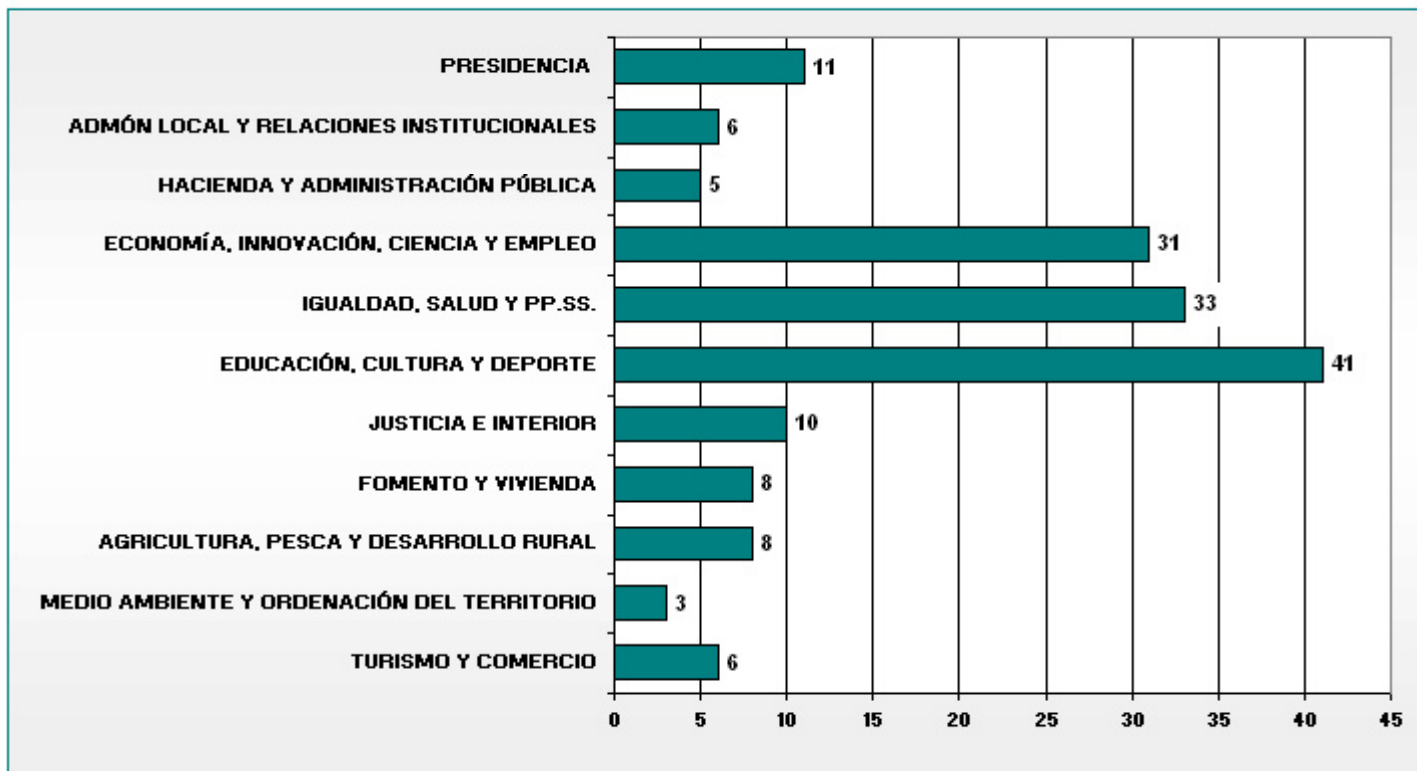
Un resumen de las actuaciones realizadas y de los principales resultados obtenidos se recoge en el *Anexo* de la presente Memoria.

En lo que se refiere a información de tipo agregado, las actuaciones realizadas en el año 2013-2014 por Consejerías y provincias es la que se refleja en la tabla siguiente.

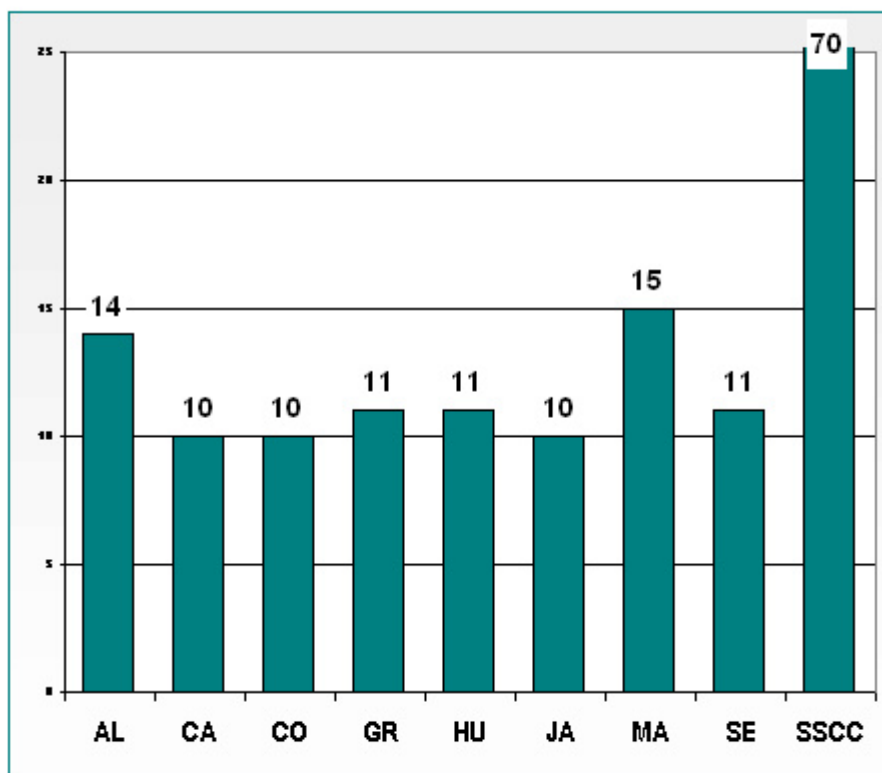
#### DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES DE 2013 POR CONSEJERÍAS Y PROVINCIAS

	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	S SCC	TOTAL
PRESIDENCIA	2	1	1	1	1	1	1	1	2	11
ADMÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES							2		4	6
HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA					1		1	1	2	5
ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO	4	3	2	2	3	2	2	3	10	31
IGUALDAD, SALUD Y PP.SS.	3	2	2	2	2	2	3	2	15	33
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	3	3	4	5	3	3	3	3	14	41
JUSTICIA E INTERIOR	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10
FOMENTO Y VIVIENDA							1		7	8
AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL						1	1		6	8
MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	1								2	3
TURISMO Y COMERCIO									6	6
<b>Totales .....</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>70</b>	<b>162</b>
	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	S SCC	TOTAL

## NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS POR CONSEJERÍAS

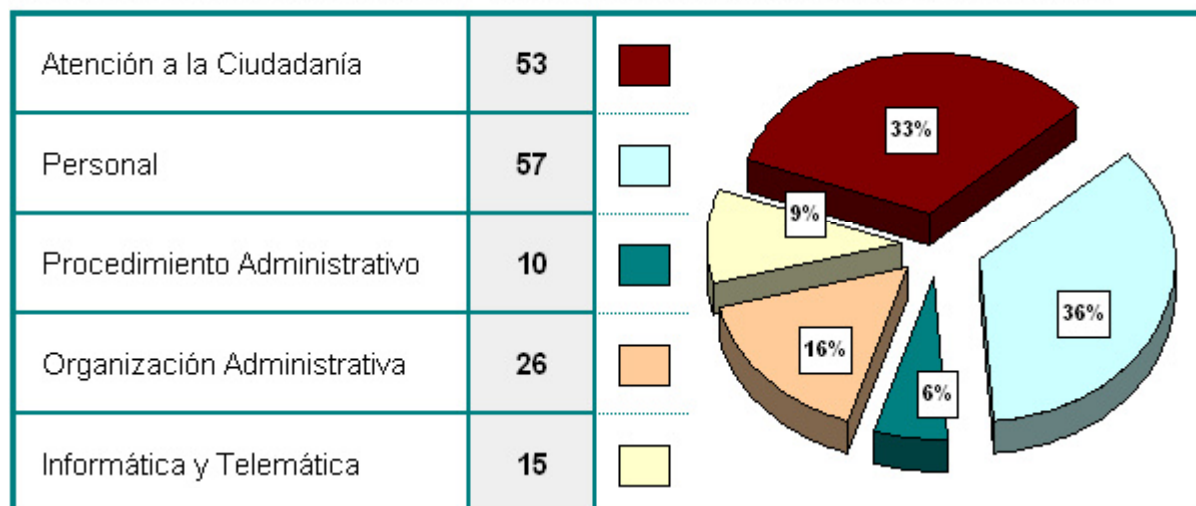


## ACTUACIONES INSPECTORAS POR PROVINCIAS





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



### 3. GESTIÓN DEL LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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

#### 3.1. Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del año 2013

El número de sugerencias y reclamaciones presentadas durante 2013, en el que se incluyen las presentadas de forma telemática, es el que se refleja en la siguiente tabla, en la que se observa que se sigue manteniendo, como en años anteriores, la diferencia entre las sugerencias y reclamaciones presentadas en el ámbito sanitario y las presentadas en el resto de la Administración de la Junta de Andalucía, aunque este año se ha reducido sensiblemente dicha diferencia, suponiendo las primeras el 84,94% del total de las presentadas durante el año 2013, y el 15,06% el resto.

NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS DURANTE EL AÑO 2013 POR PROVINCIA Y CARÁCTER SANITARIO O NO SANITARIO

	SAIITARIAS	NO SAIITARIAS	TOTAL (I)	SAIITARIAS	NO SAIITARIAS
	Nº	Nº		% / TOTAL	% / TOTAL
ALMERÍA	2.502	279	2.781	89,97%	10,03%
CÁDIZ	7.534	917	8.451	89,15%	10,85%
CÓRDOBA	2.858	316	3.174	90,04%	9,96%
GRANADA	3.618	986	4.604	78,58%	21,42%
HUELVA	3.165	346	3.511	90,15%	9,85%
JAÉN	2.254	184	2.438	92,45%	7,55%
MÁLAGA	6.766	489	7.255	93,26%	6,74%
SEVILLA	9.577	1.051	10.628	90,11%	9,89%
SS.CC.	4	2.219	2.223	0,18%	99,82%
<b>TOTALES.....</b>	<b>38.278</b>	<b>6.787</b>	<b>45.065</b>	<b>84,94%</b>	<b>15,06%</b>

El análisis de los motivos de las sugerencias y reclamaciones no sanitarias se distribuye en dos períodos, como consecuencia de la reestructuración de Consejerías llevada a cabo por el Decreto de la Presidenta 4/2013, de 9 de septiembre, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

Así, durante el período 1 de enero de 2013 a 9 de septiembre de 2013, en las reclamaciones de carácter no sanitario el mayor número se ha producido en el área de salud y bienestar social, con un 30% de las presentadas, seguidas de Cultura y Deporte con un 24,6%, de las que el 12,3% corresponde al Patronato de la Alhambra, y del área de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, con un 21,9%, de las cuales un 20,1% corresponde al Servicio Andaluz de Empleo. Le siguen a distancia, Educación, con un 8,6% y Fomento y Vivienda, con un 7,8%, como podemos ver en la siguiente tabla:

**NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, NO SANITARIAS, PRESENTADAS DURANTE 2013, POR CONSEJERÍAS Y PROVINCIAS DESDE 01/01/2013 AL 09/09/2013**

	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	TOTAL	
<b>PRESIDENCIA E IGUALDAD</b>		8	3	2	2	2	1	17	11	<b>46</b>	1,1%
IAM						1				<b>1</b>	0,0%
<b>ADMÓN. LOCAL Y REL. INSTITUCIONALES</b>									5	<b>5</b>	0,1%
<b>JUSTICIA E INTERIOR</b>	2	1	2	3		1			2	<b>11</b>	0,3%
<b>EDUCACIÓN</b>	41	41	23	15	48	26	44	76	64	<b>378</b>	8,6%
<b>ECON.INNOV.CIENCIA Y EMPLEO</b>	20	3	5	8	4		3	17	21	<b>81</b>	1,8%
SAE	44	177	57	58	117	45	84	250	47	<b>879</b>	20,1%
<b>HACIENDA Y ADMÓN. PÚBLICA</b>	7	2	2	7	2		1		39	<b>60</b>	1,4%
AGENCIA TRIBUTARIA		19	9	15			20	23		<b>86</b>	2,0%
<b>FOMENTO Y VIVIENDA</b>	35	12	19	26	4	1	19	51	3	<b>170</b>	3,9%
AP. PUERTOS DE ANDALUCÍA					1				95	<b>96</b>	2,2%
EPSA		10						22		<b>32</b>	0,7%
AG.VDA. Y REHABILITACIÓN							44			<b>44</b>	1,0%
<b>AGRICULTURA, PESCA Y MEDIO AMBIENTE</b>	8	4	3	8	10	12	8	3	20	<b>76</b>	1,7%
AG. GESTIÓN AGRARIA Y P.							7			<b>7</b>	0,2%
<b>SALUD Y BIENESTAR SOCIAL</b>	20	15	60	34	76	31	88	183	649	<b>1.156</b>	26,4%
SAS									28	<b>28</b>	0,6%
AG. SERV. SOC. Y DEP.		112					18			<b>130</b>	3,0%
<b>TURISMO Y COMERCIO</b>	4	1		1	4	1	1		1	<b>13</b>	0,3%
<b>CULTURA Y DEPORTE</b>	25	259	48	4	7	6	19	127	45	<b>540</b>	12,3%
Patronato de la Alhambra				538						<b>538</b>	12,3%
Biblioteca de Andalucía				2						<b>2</b>	0,0%

<b>Totales .....</b>	<b>206</b>	<b>664</b>	<b>231</b>	<b>721</b>	<b>275</b>	<b>126</b>	<b>357</b>	<b>769</b>	<b>1.030</b>	<b>4379</b>
	<b>AL</b>	<b>CA</b>	<b>CO</b>	<b>GR</b>	<b>HU</b>	<b>JA</b>	<b>MA</b>	<b>SE</b>	<b>SSCC</b>	<b>TOTAL</b>

4,7%	15,2%	5,3%	16,5%	6,3%	2,9%	8,2%	17,6%	23,5%
------	-------	------	-------	------	------	------	-------	-------

Durante el período 10 de septiembre de 2013 a 31 de diciembre de 2013, cambia la tendencia reseñada en el cuadro anterior, de forma que el mayor número de reclamaciones se ha producido en el área de Educación, Cultura y Deporte, pasando a aglutinar el 66,9% de las presentadas en este período, tal y como podemos observar a continuación,

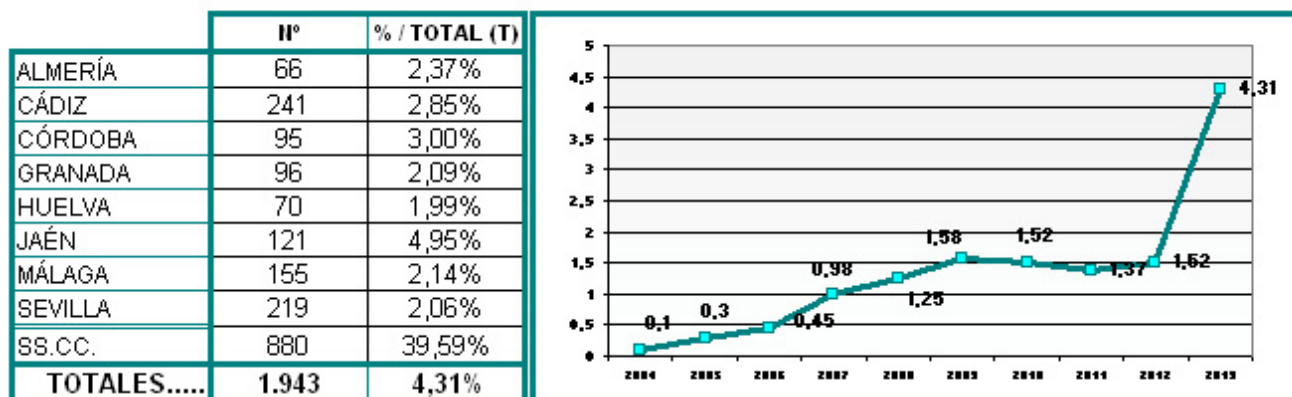
**NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, NO SANITARIAS, PRESENTADAS DURANTE 2013, POR CONSEJERÍAS Y PROVINCIAS DESDE 10/09/2013 AL 31/12/2013**

	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	TOTAL	
<b>PRESIDENCIA</b>		8	1	2		2		4		<b>17</b>	0,7%
<b>ADMÓN. LOCAL Y REL. INSTITUCIONALES</b>				1					4	<b>5</b>	0%
<b>HACIENDA Y ADMÓN. PÚBLICA</b>				1			5		26	<b>32</b>	1%
AGENCIA TRIBUTARIA		1								<b>1</b>	0%
<b>ECON.INNOV.CIENCIA Y EMPLEO</b>	9		2	3	4	1	5	7	20	<b>51</b>	2%
SAE	12	79	10	15	14	39	27	66	15	<b>277</b>	12%
<b>IGUALDAD, SALUD Y PP.SS.</b>	5	18	27	22	13	1	26	90	8	<b>210</b>	9%
SAS									16	<b>16</b>	1%
AG. SERV. SOC. Y DEP.		35					1			<b>36</b>	1%
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE</b>	27	107	32	20	30	10	36	88	1067	<b>1.417</b>	59%
Patronato de la Alhambra				188						<b>188</b>	7,8%
Biblioteca de Andalucía				2						<b>2</b>	0,1%
<b>JUSTICIA E INTERIOR</b>	4	2	2	2	3		1			<b>14</b>	1%
<b>FOMENTO Y VIVIENDA</b>	12	2	10	6	4	2	6	25	1	<b>68</b>	2,8%
EPSA						1		2		<b>3</b>	0,1%
AG.VDA. Y REHABILITACIÓN							23			<b>23</b>	1,0%
EPSA									22	<b>22</b>	0,9%
<b>AGRICULTURA, PESCA Y DESARR. RURAL</b>	2	1	1	1	2	2			3	<b>12</b>	0%
<b>MEDIO AMBIENTE Y ORDEN. TERRIT.</b>				2	1		1		5	<b>9</b>	0%
<b>TURISMO Y COMERCIO</b>	2						1		2	<b>5</b>	

<b>Totales .....</b>	<b>73</b>	<b>253</b>	<b>85</b>	<b>265</b>	<b>71</b>	<b>58</b>	<b>132</b>	<b>282</b>	<b>1.189</b>	<b>2408</b>
	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	TOTAL
	3%	11%	4%	11%	3%	2%	5%	12%	49%	

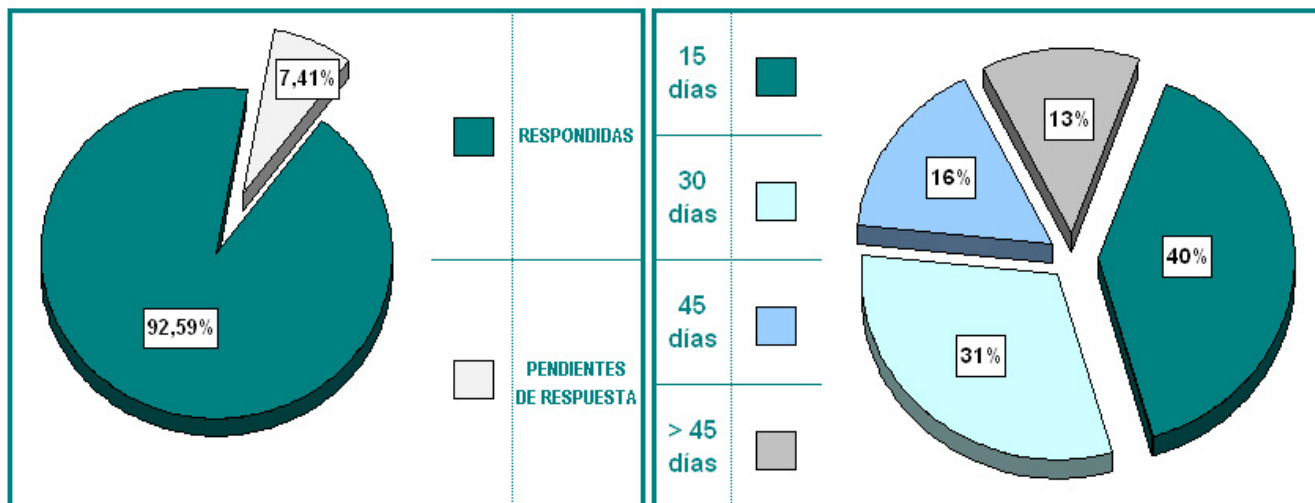
En lo que se refiere a la forma de presentación, telemática o presencial, en el año 2013 se ha producido un significativo incremento en el porcentaje de solicitudes presentadas de forma telemática con respecto al total de las presentadas, en relación con el año 2012, pasando del 1,52% al 4,31%

**EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR VÍA TELEMÁTICA**



Por último y con respecto al número de las que han sido contestadas, a 31 de enero de 2014, lo había sido un 92,59%, quedando pendientes de contestar un 7,41%. Por otra parte el 40% de las contestadas lo han sido en un plazo inferior a 15 días, plazo establecido en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, y en el otro extremo, el 13% lo ha sido en un plazo superior a 45 días.

GRADO DE RESPUESTA Y TIEMPO DE RESPUESTA DADO A LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2013



### 3.2. Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del año 2014

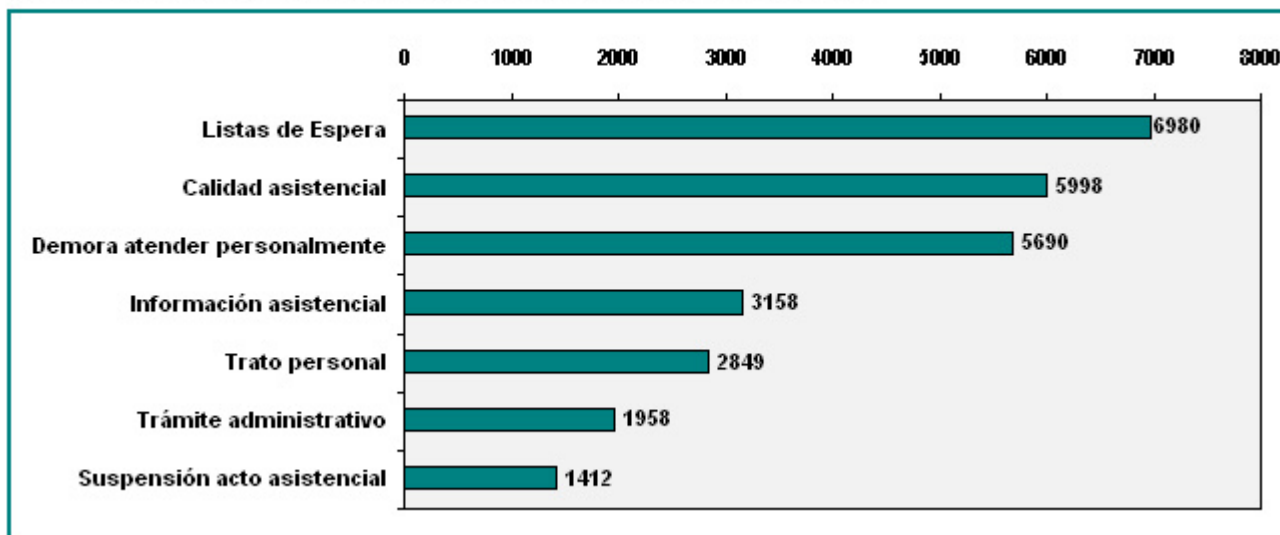
El número de sugerencias y reclamaciones presentadas durante 2014, en el que se incluyen las presentadas de forma telemática, es el que se refleja en la siguiente tabla, en la que se observa que se sigue manteniendo, como en años anteriores, la diferencia entre las sugerencias y reclamaciones presentadas en el ámbito sanitario y las presentadas en el resto de la Administración de la Junta de Andalucía, aunque este año han aumentado las sanitarias hasta un 92,01%, del total de las presentadas durante el año 2014, disminuyendo hasta un 9,14% las de carácter no sanitario, frente al 84,94% de sanitarias y 15,06% de no sanitarias computadas en el año 2013.

NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS DURANTE EL AÑO 2014 POR PROVINCIA Y CARÁCTER SANITARIO O NO SANITARIO

	SAHITARIAS	HO SAHITARIAS	TOTAL (T)	SAHITARIAS	HO SAHITARIAS
	Hº	Hº		% / TOTAL	% / TOTAL
ALMERÍA	2720	184	2.904	93,66%	6,34%
CÁDIZ	9.168	416	9.584	95,66%	4,34%
CÓRDOBA	3051	448	3.499	87,20%	12,80%
GRANADA	4180	1121	4.604	90,79%	24,35%
HUELVA	3087	291	3.511	87,92%	8,29%
JAÉN	2047	138	2.185	93,68%	6,32%
MÁLAGA	7851	375	8.226	95,44%	4,56%
SEVILLA	10585	804	11.389	92,94%	7,06%
SS.CC.	48	469	548	8,76%	85,58%
<b>TOTALES.....</b>	<b>42.737</b>	<b>4.246</b>	<b>46.450</b>	<b>92,01%</b>	<b>9,14%</b>

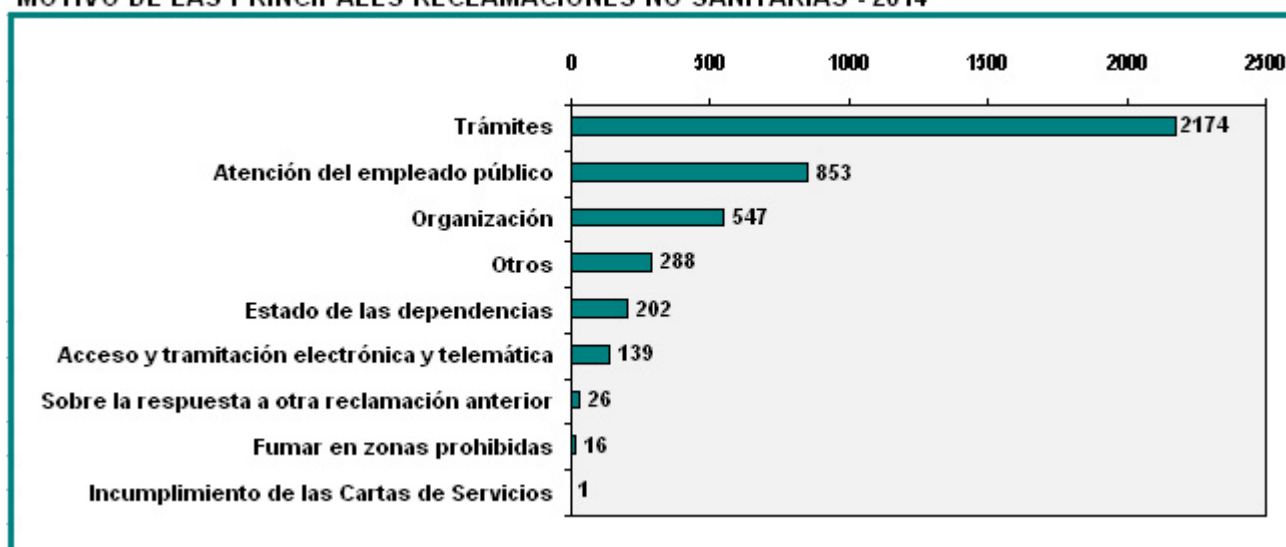
Los principales motivos de las sugerencias y reclamaciones presentadas en el ámbito sanitario, de acuerdo con los criterios de catalogación utilizados por el Servicio Andaluz de Salud, se reflejan en la siguiente gráfica, siendo de destacar el elevado número de las que tienen por motivo “las listas de espera”, seguidas de la “calidad asistencial”, así como de la “demora en atender personalmente”.

MOTIVO DE LAS PRINCIPALES RECLAMACIONES SANITARIAS - 2014



En relación con las reclamaciones de carácter no sanitario, los motivos se refieren mayoritariamente a cuestiones de “trámites”, seguido a distancia por “atención del empleado público”, así como por cuestiones de “organización”.

**MOTIVO DE LAS PRINCIPALES RECLAMACIONES NO SANITARIAS - 2014**



Durante el año 2104, el mayor número de reclamaciones no sanitarias se han formulado en el área de Educación, Cultura y Deporte, con un 40% de las presentadas, de las que más de la mitad, el 20,7%, corresponden al Patronato de la Alhambra, seguidas del área de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, con un 24%, de las cuales el 21% corresponde al Servicio Andaluz de Empleo. A continuación, le siguen el área de Salud y Políticas sociales con un 22% de las reclamaciones presentadas, y ya a mayor distancia, Fomento y Vivienda con un 8,4%, tal y como podemos ver a continuación:



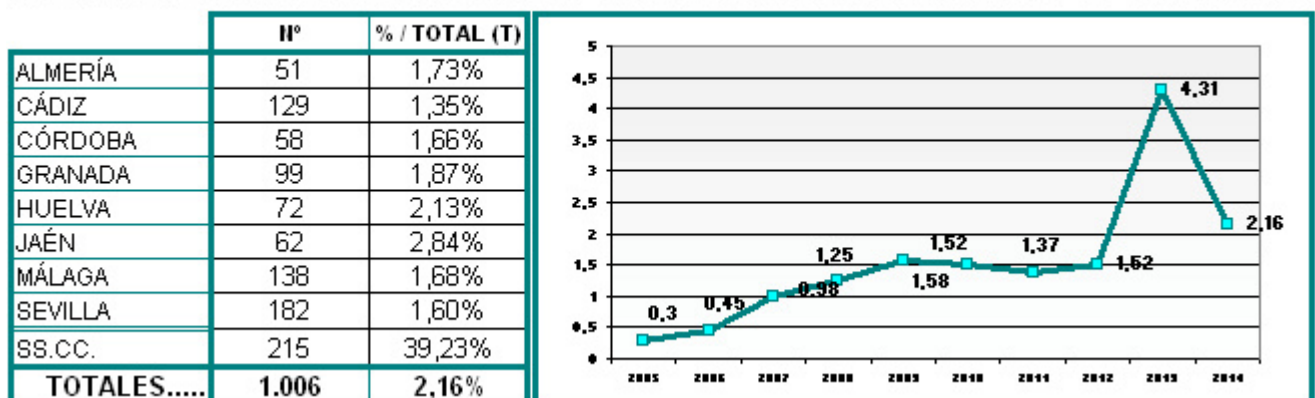
**NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, NO SANITARIAS, PRESENTADAS DURANTE 2014, POR CONSEJERÍAS Y PROVINCIAS**

	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	TOTAL	
<b>PRESIDENCIA</b>	1	15		12	11		3	32	3	<b>77</b>	1,8%
<b>ADMÓN. LOCAL Y REL. INSTITUCIONALES</b>	2	1		1	4		2		3	<b>13</b>	0%
<b>HACIENDA Y ADMÓN. PÚBLICA</b>		1	8	9	4				24	<b>46</b>	1%
AGENCIA TRIBUTARIA										<b>0</b>	0%
<b>ECON.INNOV.CIENCIA Y EMPLEO</b>	6	10	5	13	15	3	1	18	42	<b>113</b>	3%
SAE	30	171	42	78	99	55	150	177	80	<b>882</b>	21%
<b>IGUALDAD, SALUD Y PP.SS.</b>	56	72	232	69	54	19	85	272	32	<b>891</b>	21%
SAS		40								<b>40</b>	1%
AG. SERV. SOC. Y DEP.							16			<b>16</b>	0%
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE</b>	76		130	55	78	52	52	205	138	<b>786</b>	19%
Patronato de la Alhambra		86		794						<b>880</b>	20,7%
Biblioteca de Andalucía				12						<b>12</b>	0,3%
<b>JUSTICIA E INTERIOR</b>		3	3	6	4	2	2		4	<b>24</b>	1%
<b>FOMENTO Y VIVIENDA</b>	7	5	5	2	4	1	2	69	8	<b>103</b>	2,4%
EPSA		4	16	38	11					<b>69</b>	1,6%
APPA									113	<b>113</b>	2,7%
AG.VDA. Y REHABILITACIÓN							48	26		<b>74</b>	1,7%
<b>AGRICULTURA, PESCA Y DESARR. RURAL</b>	6	3	6	26	6	4	14	5	7	<b>77</b>	2%
<b>MEDIO AMBIENTE Y ORDEN. TERRIT.</b>		5	1	6	1	2			14	<b>29</b>	1%
<b>TURISMO Y COMERCIO</b>									1	<b>1</b>	0,0%

<b>Totales .....</b>	<b>184</b>	<b>416</b>	<b>448</b>	<b>1.121</b>	<b>291</b>	<b>138</b>	<b>375</b>	<b>804</b>	<b>469</b>	<b>4246</b>
	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	SSCC	TOTAL
	4%	10%	11%	26%	7%	3%	9%	19%	11%	

En lo que se refiere a la forma de presentación, telemática o presencial, en el año 2014 se ha producido un descenso en el porcentaje de solicitudes presentadas de forma telemática con respecto al total de las presentadas, en relación con el año 2013, pasando del 4,31% al 2,16%, aumentando, no obstante respecto al año 2012 que sólo se registraron por esta vía el 1,52%.

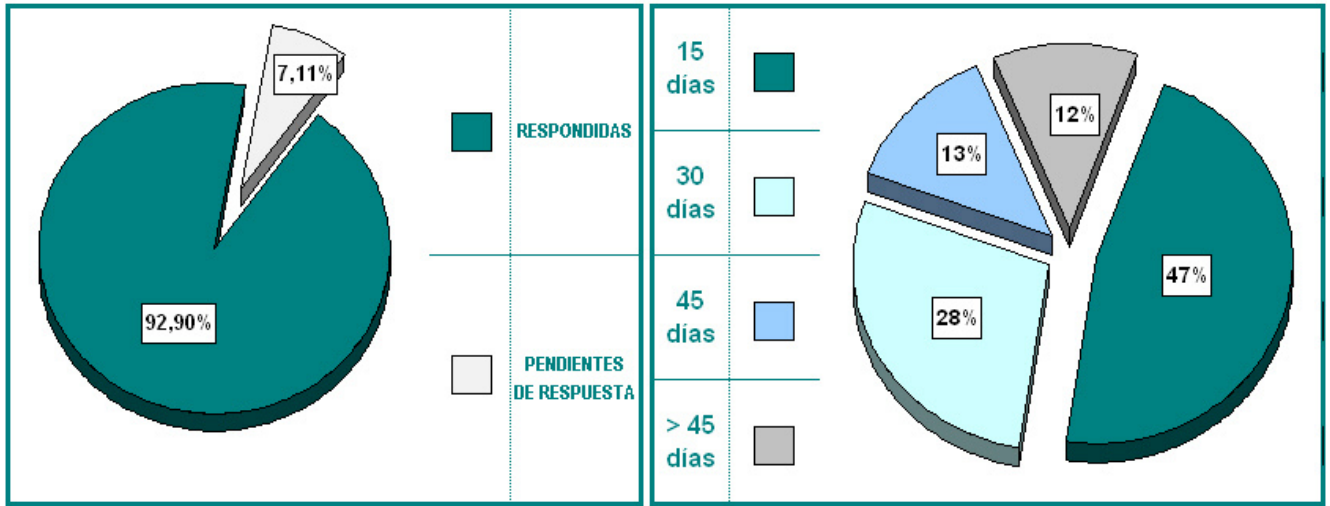
**EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR VÍA TELEMÁTICA**



Por último y con respecto al número de las que han sido contestadas, a 31 de enero de 2015, lo había sido un 92,90%, quedando pendientes de contestar un 7,11%. Por otra parte el 47% de las contestadas lo han sido en un

plazo inferior a 15 días, plazo establecido en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, y en el otro extremo, el 12% lo ha sido en un plazo superior a 45 días.

GRADO DE RESPUESTA Y TIEMPO DE RESPUESTA DADO A LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2014





## 4. INCOMPATIBILIDADES

### 4.1. Incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del sector público andaluz relativas al año 2013

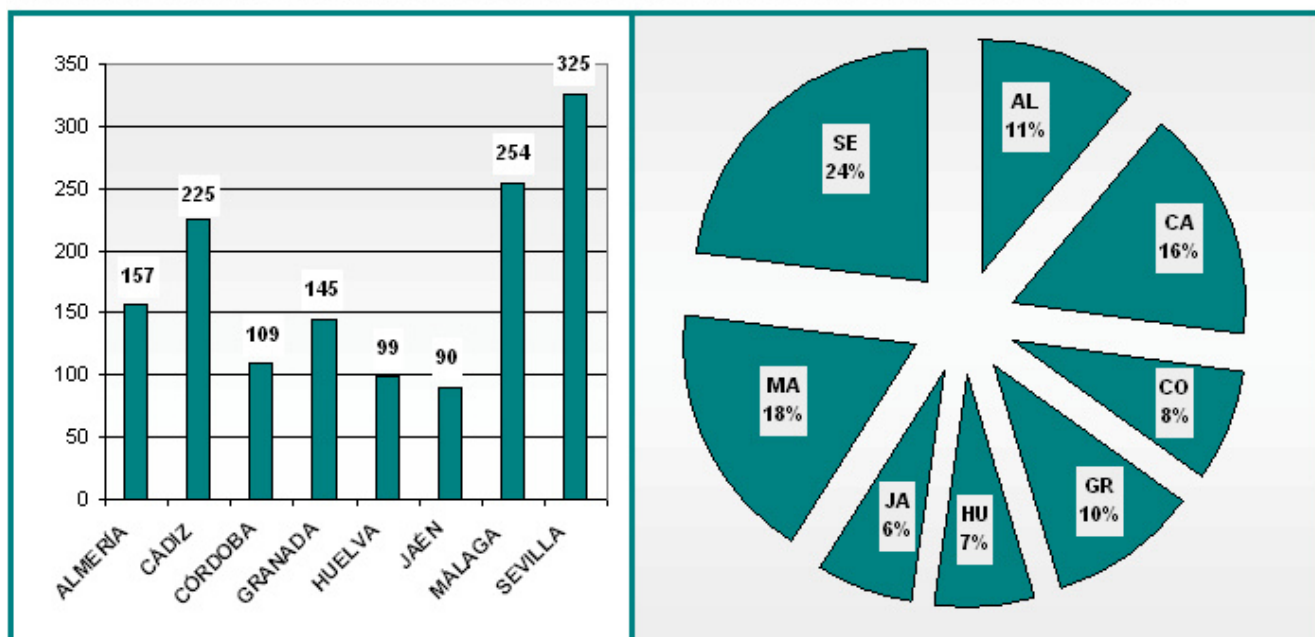
El Decreto 524/2008, de 16 de diciembre, por el que se regulan las competencias en materia de Incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del sector público andaluz, atribuye a la IGS la instrucción de los procedimientos que se inicien en materia de incompatibilidades.

NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCOMPATIBILIDAD EN 2013 SEGÚN ESTADO DE TRAMITACIÓN Y PROVINCIA DE LA PERSONA SOLICITANTE

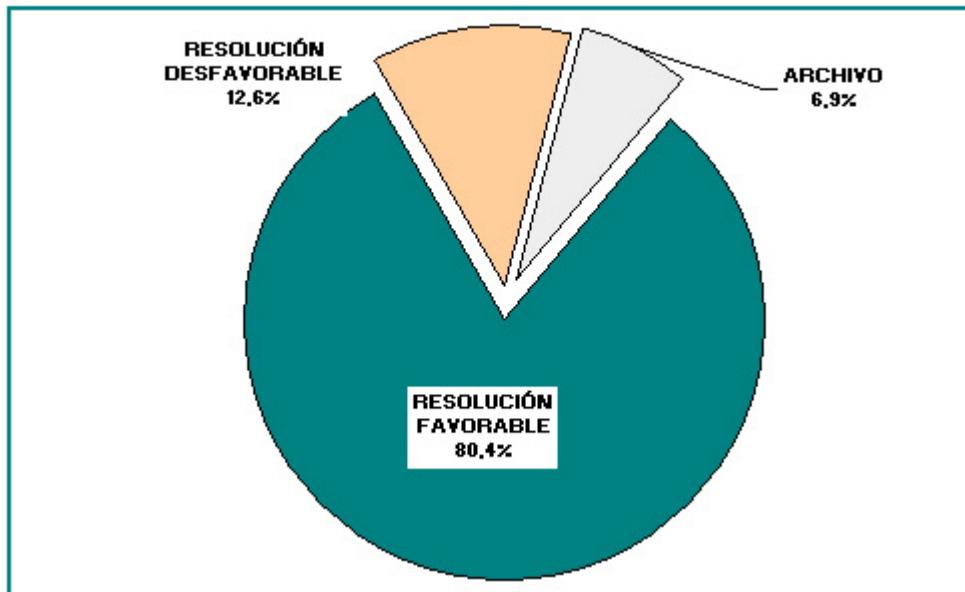
	En trámite a 01/01/2013	Iniciados en 2013	Finalizados durante 2013	En trámite a 31/12/2013	TRAMITADOS
<b>Almería</b>	5	152	130	27	157
<b>Cádiz</b>	17	208	203	22	225
<b>Córdoba</b>	5	104	95	14	109
<b>Granada</b>	7	138	132	13	145
<b>Huelva</b>	3	96	78	21	99
<b>Jaén</b>	8	82	85	5	90
<b>Málaga</b>	11	243	214	40	254
<b>Sevilla</b>	17	308	243	82	325
<b>TOTAL</b>	73	1331	1180	224	<b>1404</b>

Vemos cómo Sevilla (24%) y Málaga (18%) son las provincias a las que corresponden un mayor número de solicitudes, y Huelva (7%) y Jaén (7%) las que ofrecen un menor porcentaje:

EXPEDIENTES TRAMITADOS EN 2013 SEGÚN PROVINCIA DE LA PERSONA SOLICITANTE

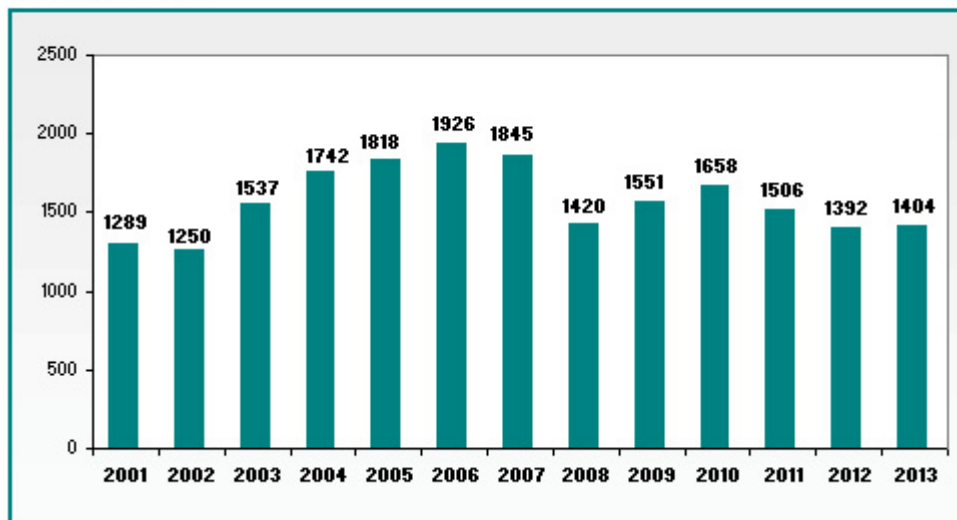


### EXPEDIENTES FINALIZADOS SEGÚN TIPO DE RESOLUCIÓN



Por último, se incluye una gráfica de evolución de expedientes en los últimos trece años:

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCOMPATIBILIDADES TRAMITADOS ENTRE 2001 Y 2013



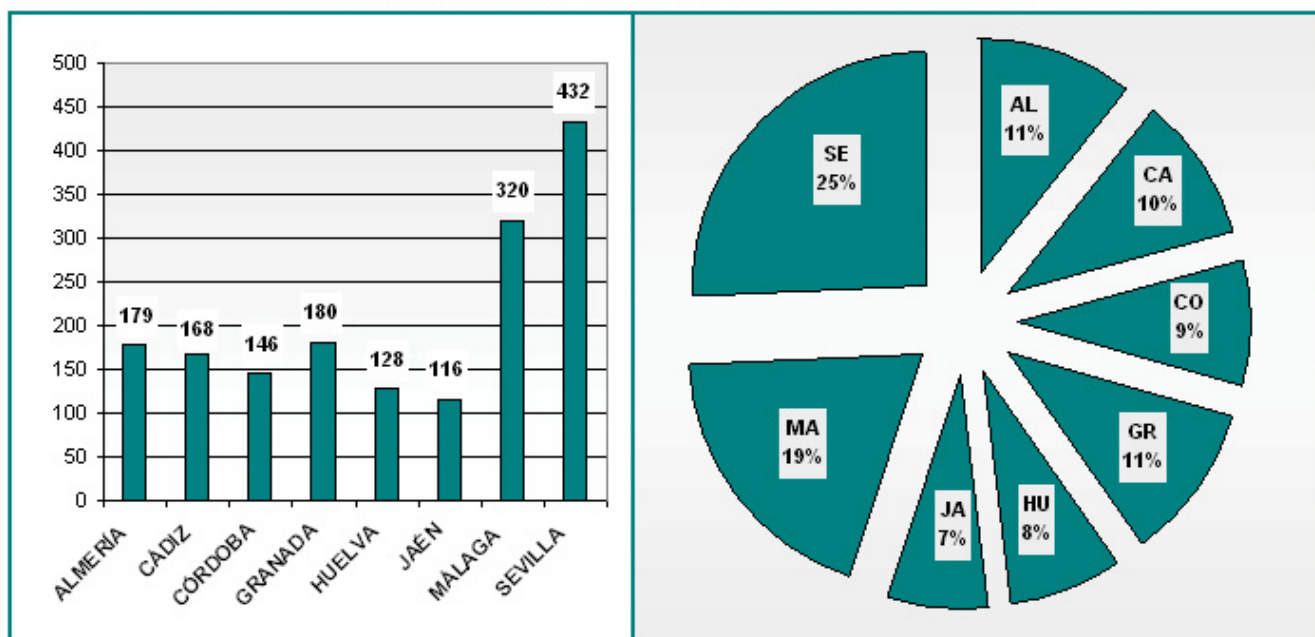
## 4.2. Incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del sector público andaluz relativas al año 2014

NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCOMPATIBILIDAD EN 2014 SEGÚN ESTADO DE TRAMITACIÓN Y PROVINCIA DE LA PERSONA SOLICITANTE

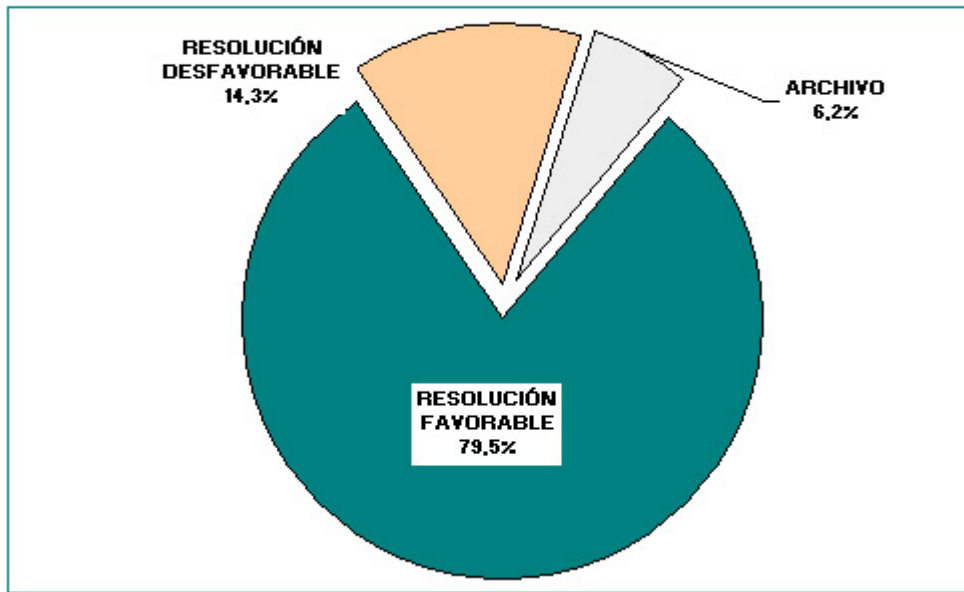
	En trámite a 01/01/2014	Iniciados en 2014	Finalizados durante 2014	En trámite a 31/12/2014	TRAMITADOS
<b>Almería</b>	27	152	163	16	179
<b>Cádiz</b>	22	146	133	35	168
<b>Córdoba</b>	14	132	133	13	146
<b>Granada</b>	13	167	178	2	180
<b>Huelva</b>	21	107	127	1	128
<b>Jaén</b>	5	111	112	4	116
<b>Málaga</b>	40	280	304	16	320
<b>Sevilla</b>	82	350	399	33	432
<b>TOTAL</b>	224	1445	1549	120	<b>1669</b>

Vemos cómo Sevilla (25%) y Málaga (19%) son las provincias a las que corresponden un mayor número de solicitudes, y Huelva (7%) y Jaén (8%) las que ofrecen un menor porcentaje:

EXPEDIENTES TRAMITADOS EN 2014 SEGÚN PROVINCIA DE LA PERSONA SOLICITANTE

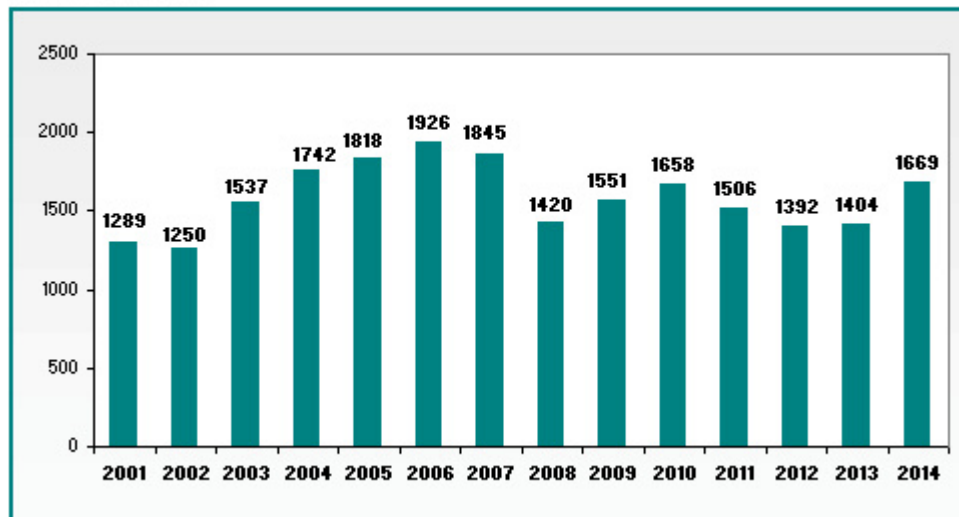


#### EXPEDIENTES FINALIZADOS SEGÚN TIPO DE RESOLUCIÓN 2014



Por último, se incluye una gráfica de evolución de expedientes en los últimos catorce años:

#### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCOMPATIBILIDADES TRAMITADOS ENTRE 2001 Y 2014



## 5. SEGUIMIENTO DEL ABSENTISMO DEL PERSONAL INCLUIDO EN SIRhUS

En esta materia la intervención de la IGS viene dada por el mandato incluido en el artículo 7 del Decreto 349/1996, de 16 de julio, por el que se regulan las diversas formas de prestación del tiempo de trabajo, que establece la competencia de la IGS, para la vigilancia y control en materia de calendario laboral, jornada y horario. Por razones competenciales no se incluye el personal docente, el sanitario ni el dependiente de las Agencias Públicas Empresariales, Sociedades Mercantiles, Fundaciones o Consorcios.

Las intervenciones realizadas lo son, pues, con respecto al personal funcionario y laboral que presta servicio tanto en la Administración General como en la Administración de Justicia de la Junta de Andalucía y se refieren por una parte al estudio, seguimiento y elaboración del índice de absentismo y por otra, a la canalización de las revisiones de las incapacidades temporales (IT) a través de las unidades médicas de valoración de incapacidades (UMVIS).

### 5.1. Seguimiento del absentismo año 2013 de la Administración General

Los gestores de personal de los diferentes centros graban en el sistema integrado de recursos humanos (SIRhUS) los datos de absentismo que corresponden a las siguientes causas:

- Ausencias por enfermedad inferiores a 4 días que no son IT
- Visitas médicas
- Ausencias no justificadas
- Incumplimiento del horario
- Deber inexcusable público o personal
- Las incapacidades temporales
- 

Las IT se graban para el personal de Administración General y para el personal de la Administración de Justicia en un módulo específico indicando para cada persona las fechas de inicio y fin, y el tipo de IT.

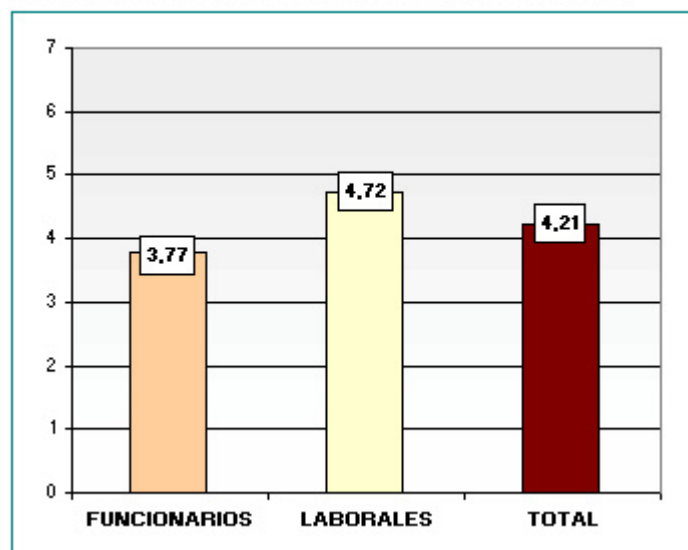
Con base en la información facilitada por las distintas unidades de personal, se elaboran los correspondientes índices de absentismo. El índice de absentismo (IA) se calcula según la siguiente fórmula:

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

El resultado de este índice en el año 2013, según la categoría de personal, es el siguiente:

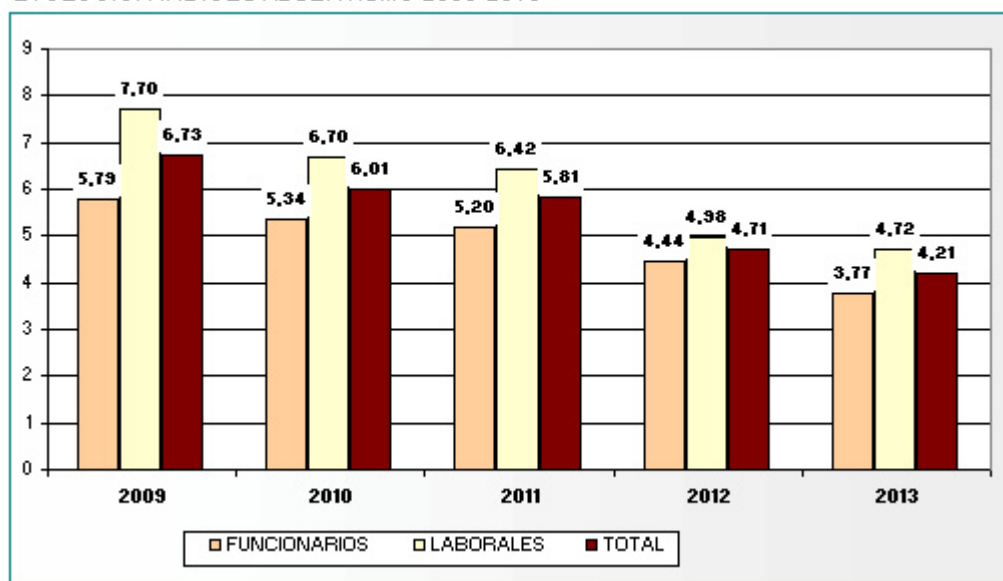
ÍNDICES DE ABSENTISMO 2013 POR TIPO DE PERSONAL		
FUNCIONARIOS	LABORALES	TOTAL
3,77	4,72	4,21

ÍNDICES ABSENTISMO 2013 POR TIPO DE PERSONAL



De los índices existentes en los últimos años cabe concluir que el personal laboral tiene un mayor índice de absentismo que el personal funcionario, si bien se aprecia un mayor acercamiento en el último año.

EVOLUCIÓN ÍNDICES ABSENTISMO 2009-2013

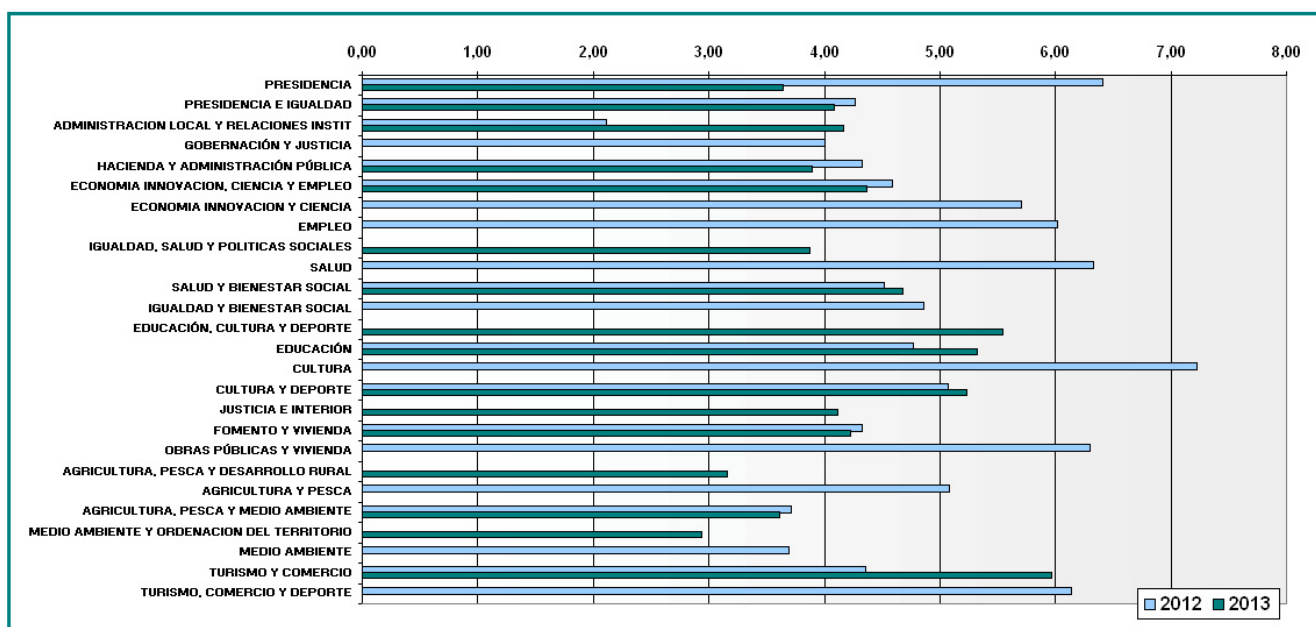


En la tabla que sigue, aparecen los índices de absentismo correspondientes a todas las Consejerías existentes durante el periodo 2012-2013, sin que se hayan acumulado o unificado los resultados sobre las Consejerías vigentes en el año 2013:

ÍNDICES DE ABSENTISMO 2012-2013 POR CONSEJERÍAS		
	2012	2013
PRESIDENCIA	6,41	3,64
PRESIDENCIA E IGUALDAD	4,27	4,09
ADMINISTRACION LOCAL Y RELACIONES INST	2,11	4,17
GOBERNACIÓN Y JUSTICIA	4,01	
HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	4,33	3,89
ECONOMIA INNOVACION, CIENCIA Y EMPLEO	4,59	4,37
ECONOMIA INNOVACION Y CIENCIA	5,71	
EMPLEO	6,02	
IGUALDAD, SALUD Y POLITICAS SOCIALES		3,87
SALUD	6,33	
SALUD Y BIENESTAR SOCIAL	4,52	4,68
IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	4,86	
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE		5,54
EDUCACIÓN	4,77	5,32
CULTURA	7,23	
CULTURA Y DEPORTE	5,07	5,23
JUSTICIA E INTERIOR		4,12
FOMENTO Y VIVIENDA	4,33	4,23
OBRAS PÚBLICAS Y VIVIENDA	6,30	
AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL		3,16
AGRICULTURA Y PESCA	5,08	
AGRICULTURA, PESCA Y MEDIO AMBIENTE	3,71	3,61
MEDIO AMBIENTE Y ORDENACION DEL TERRITORIO		2,94
MEDIO AMBIENTE	3,69	
TURISMO Y COMERCIO	4,36	5,97
TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE	6,14	

Como puede observarse en la tabla anterior y en la representación gráfica que figura a continuación, cinco Consejerías han superado en el año 2013 el índice de absentismo global (4,21), siendo la Consejería de Turismo y Comercio la que ha tenido mayor índice (5,97%)

#### EVOLUCIÓN DEL ÍNDICES DE ABSENTISMO POR CONSEJERÍAS 2012-2013



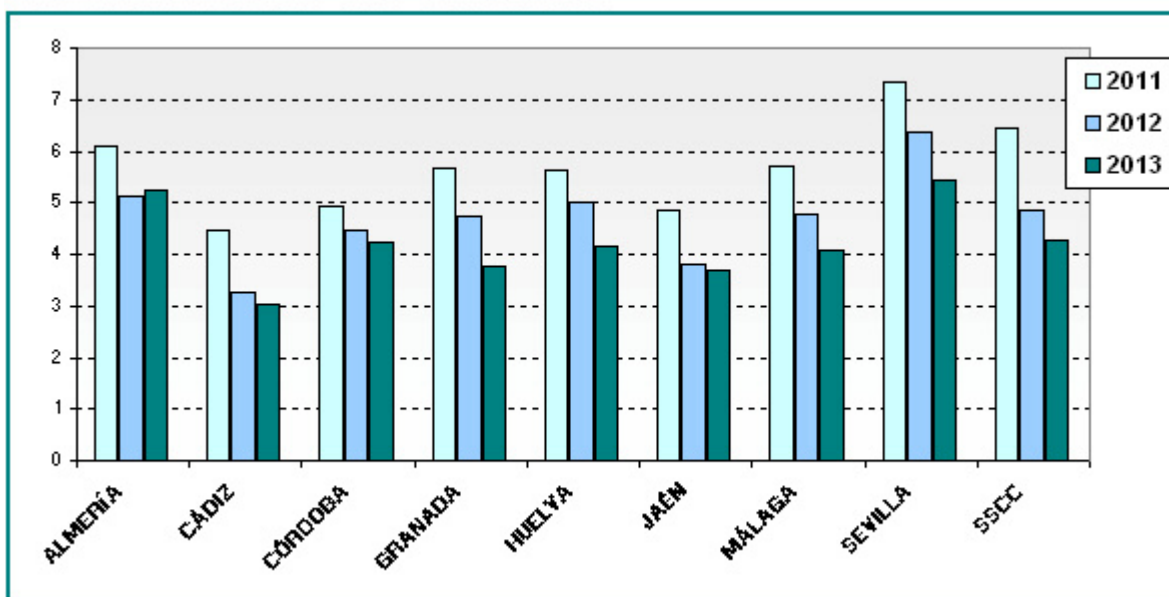
Los datos por provincias correspondientes al período 2011-2013 son los siguientes:

ÍNDICES DE ABSENTISMO 2011-2013 POR PROVINCIAS

	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	SSCC
2011	6,08	4,47	4,93	5,66	5,65	4,87	5,72	7,35	6,46
2012	5,14	3,25	4,46	4,72	5,00	3,79	4,77	6,38	4,85
2013	5,23	3,03	4,22	3,76	4,14	3,69	4,09	5,43	4,29
Dif. 2013-2012	+0,09	-0,22	-0,24	-0,96	-0,86	-0,10	-0,68	-0,95	-0,56

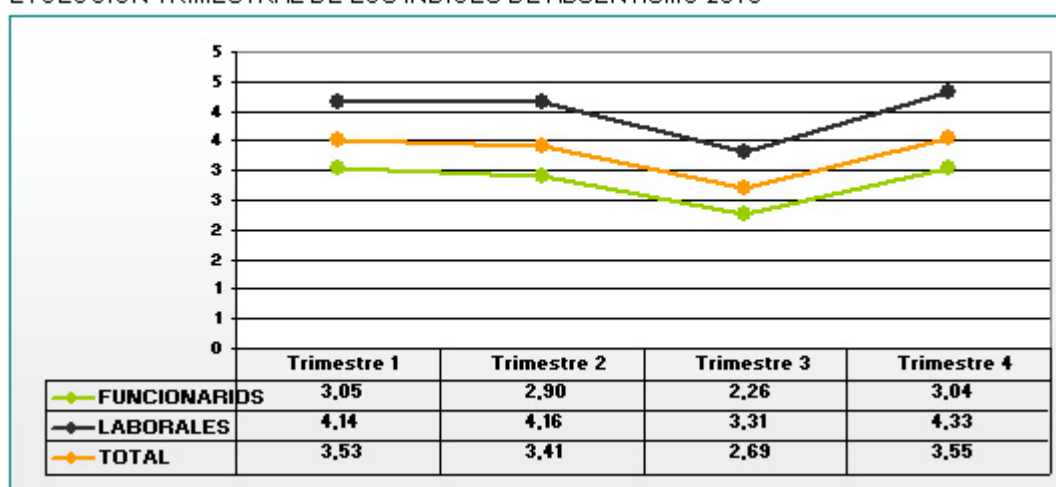
Si analizamos estos datos se observa una bajada generalizada en todas las provincias y en los Servicios Centrales. A continuación se muestra una gráfica con los resultados de la tabla anterior:

ÍNDICES ABSENTISMO 2011-2013 POR PROVINCIAS



La evolución trimestral de los índices de absentismo sigue el patrón habitual caracterizado por una disminución de los mismos en el periodo estival:

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LOS ÍNDICES DE ABSENTISMO 2013



Puede también obtenerse datos analizando la variable de género en relación con el absentismo:

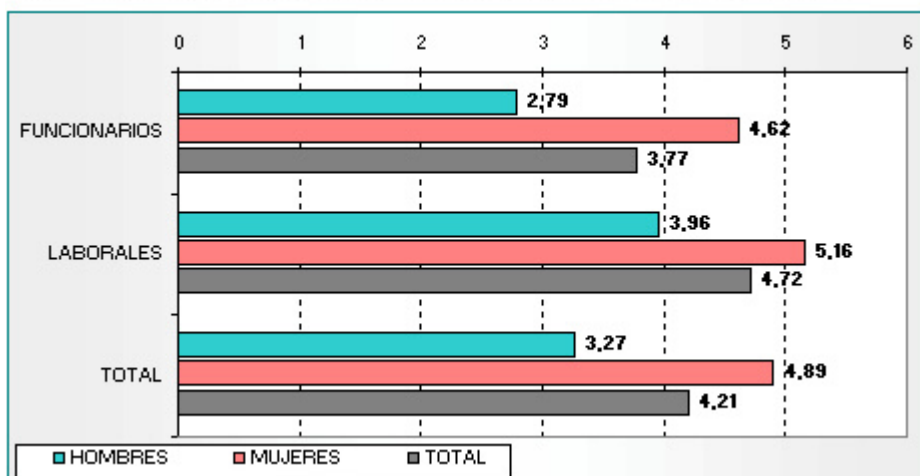


2013 - ÍNDICES DE ABSENTISMO POR SEXO Y TIPO DE PERSONAL

	FUNCIONARIOS	LABORALES	TOTAL
HOMBRES	2,79	3,96	3,27
MUJERES	4,62	5,16	4,89
<b>TOTAL</b>	<b>3,77</b>	<b>4,72</b>	<b>4,21</b>

Gráficamente, pueden representarse estos datos como se muestra a continuación:

GRÁFICA DE ÍNDICES DE ABSENTISMO POR SEXO Y TIPO DE PERSONAL



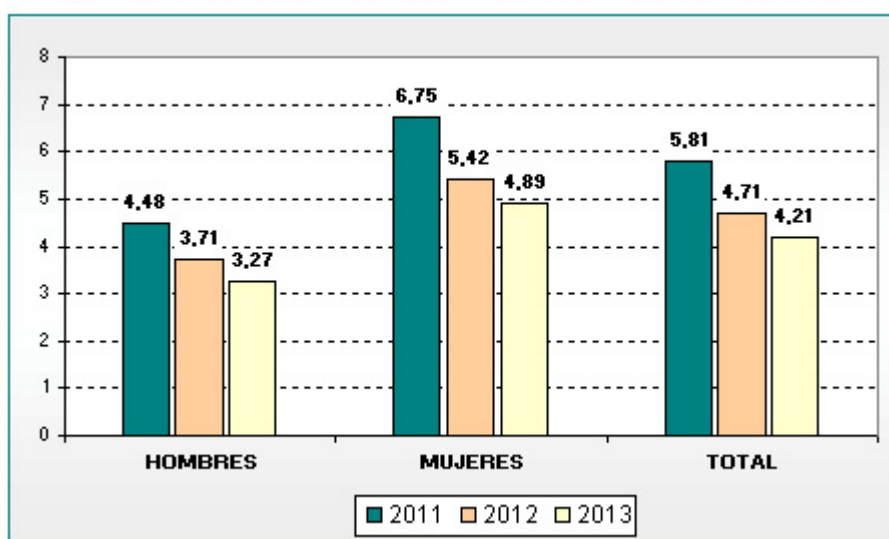
Igualmente, y dado que desde el año 2010 se contempla la variable de género en la información sobre absentismo, puede avanzarse en el estudio de la evolución de éste según la citada variable, así:

EVOLUCIÓN ÍNDICES DE ABSENTISMO POR SEXO 2011-2013

	2011	2012	2013
HOMBRES	4,48	3,71	3,27
MUJERES	6,75	5,42	4,89
<b>TOTAL</b>	<b>5,81</b>	<b>4,71</b>	<b>4,21</b>

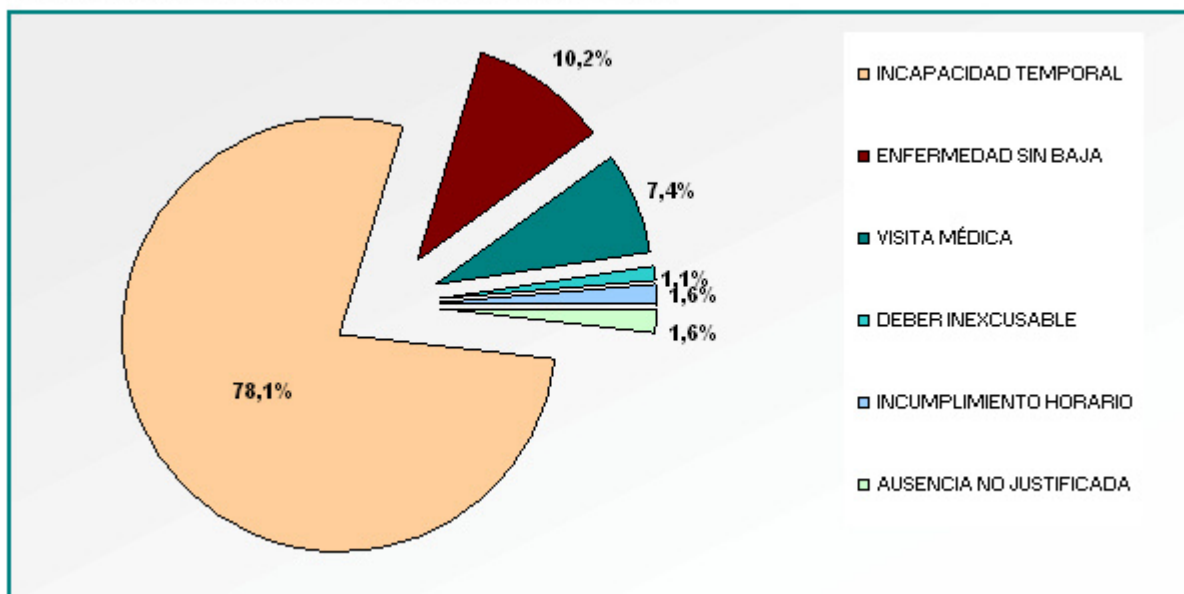
La representación gráfica sería la siguiente:

GRÁFICA DE EVOLUCIÓN DE ÍNDICES DE ABSENTISMO POR SEXO 2011-2013



Por último, porcentualmente se observa en la siguiente gráfica, que el mayor número de jornadas perdidas corresponde a la IT (Incapacidad Temporal), a la que está dedicada, de modo específico, el siguiente apartado en la presente Memoria.

PORCENTAJE DE ABSENTISMO POR TIPO DURANTE 2013



## 5.2. Seguimiento de la Incapacidad Temporal (IT) año 2013

Como queda patente en la gráfica anterior, IT es la causa con mayor prevalencia en el absentismo laboral. La necesidad de ejercer un control sobre este motivo de ausencia al trabajo se ha plasmado en la formalización, el 16 de diciembre de 2005, de un Protocolo con la Consejería de Salud en el que se establece un proceso para que, a través de los distintos Inspectores Provinciales y General designados para esta actuación, se canalice el control a realizar por la Unidades Médicas de Valoración de Incapacidades (UMVIS) dependientes de la Inspección de Servicios Sanitarios de la Junta de Andalucía, adscrita a la actual Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, de aquel personal, incluido en SIRhUS, que se encuentre en situación de IT.

El control de las IT se realiza al personal de la Administración General y de la Administración de Justicia, ya que esta información es cumplimentada en el correspondiente módulo de SIRhUS.

En la tabla que aparece a continuación se resumen los datos respecto a los procesos de IT iniciados para el personal de Administración General (11.879) y de Justicia (1.605), y las revisiones efectuadas desde las correspondientes UMVIS provinciales:

DATOS IT DE ADMINISTRACIÓN GENERAL Y PERSONAL DE JUSTICIA:  
IT INICIADAS Y REVISIONES UMVI DURANTE 2013 POR PROVINCIA

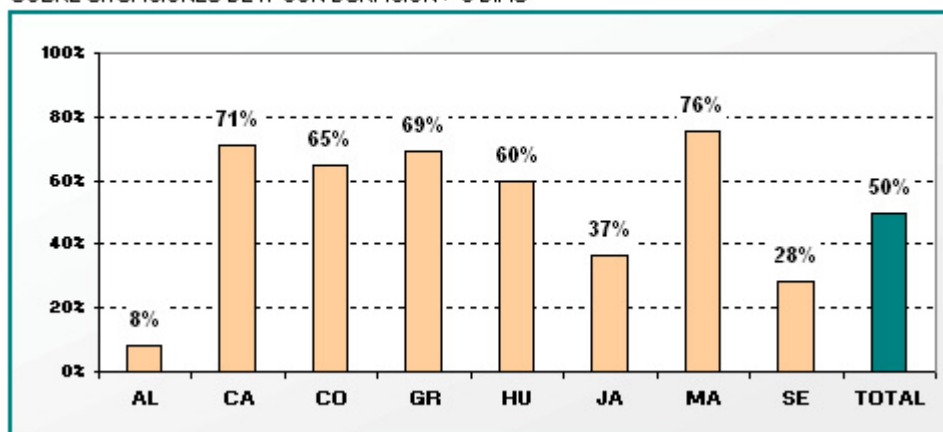
Provincia	IT Iniciadas según su duración			Número de ITs revisadas por UMVI (*)	% ITs revisados superiores a 3 días
	≤ 3 días	> 3 días	Totales		
Almería	65	1.022	1.087	86	8,42%
Cádiz	247	1.394	1.641	988	70,88%
Córdoba	124	1.109	1.233	717	64,65%
Granada	51	1.218	1.269	842	69,13%
Huelva	98	941	1.039	565	60,04%
Jaén	97	936	1.033	342	36,54%
Málaga	330	1.905	2.235	1.443	75,75%
Sevilla (**)	361	3.586	3.947	1.020	28,44%
<b>TOTAL</b>	<b>1.373</b>	<b>12.111</b>	<b>13.484</b>	<b>6.003</b>	<b>49,57%</b>

(\*) Solo para situaciones IT con duración > 3 días

(\*\*) Se incluye el personal de Servicios Centrales

En la siguiente gráfica se representan los porcentajes del personal en situación de IT con duración superior a 3 días que han sido revisados por la UMVI en cada una de las provincias:

PORCENTAJE POR PROVINCIAS DE REVISIONES UMVI  
SOBRE SITUACIONES DE IT CON DURACIÓN > 3 DÍAS



El artículo 14 de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, establece una repercusión en nómina de algunos tipos de IT. En el siguiente cuadro se incluyen los números de procesos de IT iniciados durante el año 2013 según sus tipos para el personal de Administración General.

### ADMINISTRACION GENERAL. NUMERO DE PROCESOS DE IT INICIADOS EN 2013 SEGÚN SU TIPO

Tipo de IT	EC con hospita, interv o enfermedad grave (*)	ANL con hospita, interv o enfermedad grave (*)	Otras EC (se les aplica reducción de haberes)	Otros ANL (se les aplica reducción de haberes)	Accidente Laboral (*)	Enfermedad Profesional (*)	TOTAL
Número de procesos	<b>3.382</b>	<b>120</b>	<b>6.374</b>	<b>652</b>	<b>1.337</b>	<b>14</b>	<b>11.879</b>

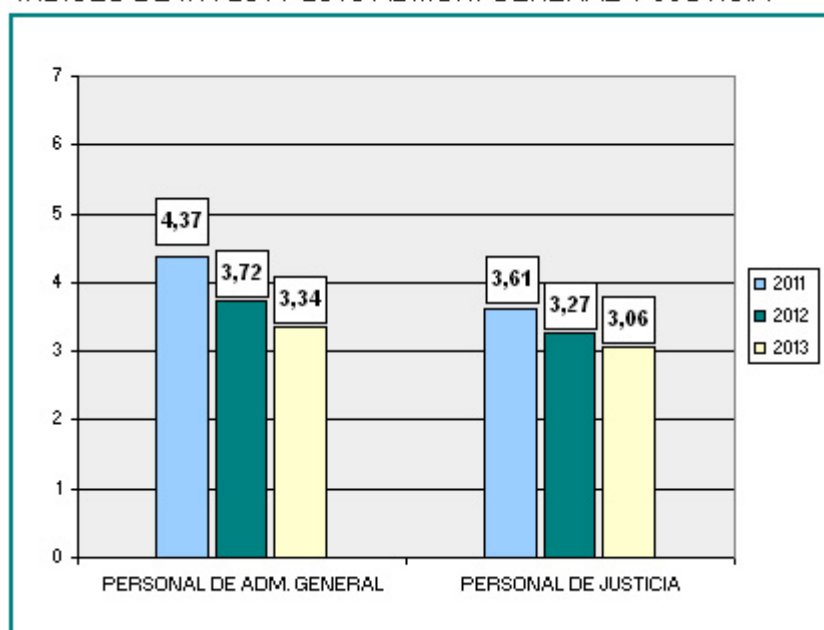
EC: Enfermedad común

ANL: Accidente no laboral

(\*) No se les aplica reducción de haberes

Los índices de IT totales, definidos por la misma fórmula que el índice de absentismo, se representan en la gráfica siguiente para los años 2011, 2012 Y 2013:

ÍNDICES DE I.T. 2011-2013 ADMÓN. GENERAL Y JUSTICIA



Puede verse cómo el índice de IT del personal de Administración General es superior al del personal de Justicia en todos los años. Igualmente, hay que destacar la progresiva disminución de estos índices de IT en los últimos años.

### 5.3. Seguimiento del absentismo año 2014 de la Administración General

Los gestores de personal de los diferentes centros graban en el sistema integrado de recursos humanos (SIRhUS) los datos de absentismo que corresponden a las siguientes causas:

- Ausencias por enfermedad inferiores a 4 días que no son IT
- Visitas médicas
- Ausencias no justificadas
- Incumplimiento del horario
- Deber inexcusable público o personal
- Las incapacidades temporales

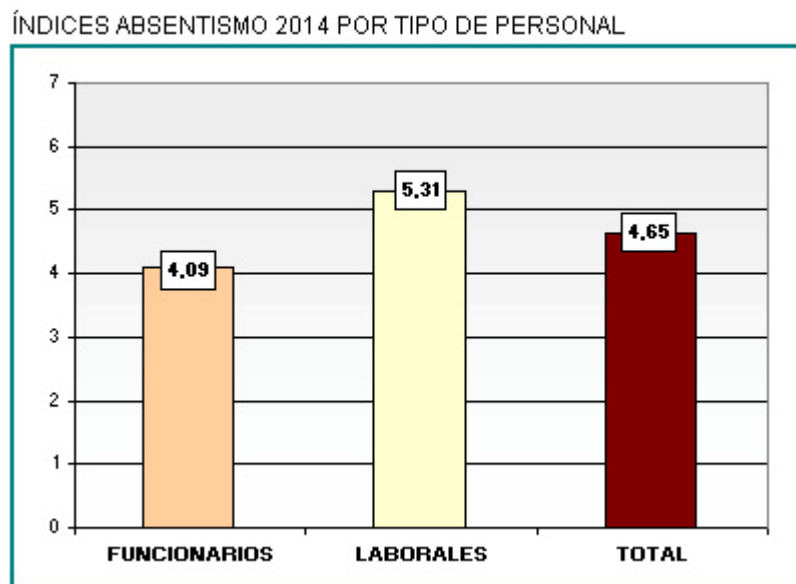
Las IT se graban para el personal de Administración General y para el personal de la Administración de Justicia en un módulo específico indicando para cada persona las fechas de inicio y fin, y el tipo de IT.

Con base en la información facilitada por las distintas unidades de personal, se elaboran los correspondientes índices de absentismo. El índice de absentismo (IA) se calcula según la siguiente fórmula:

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

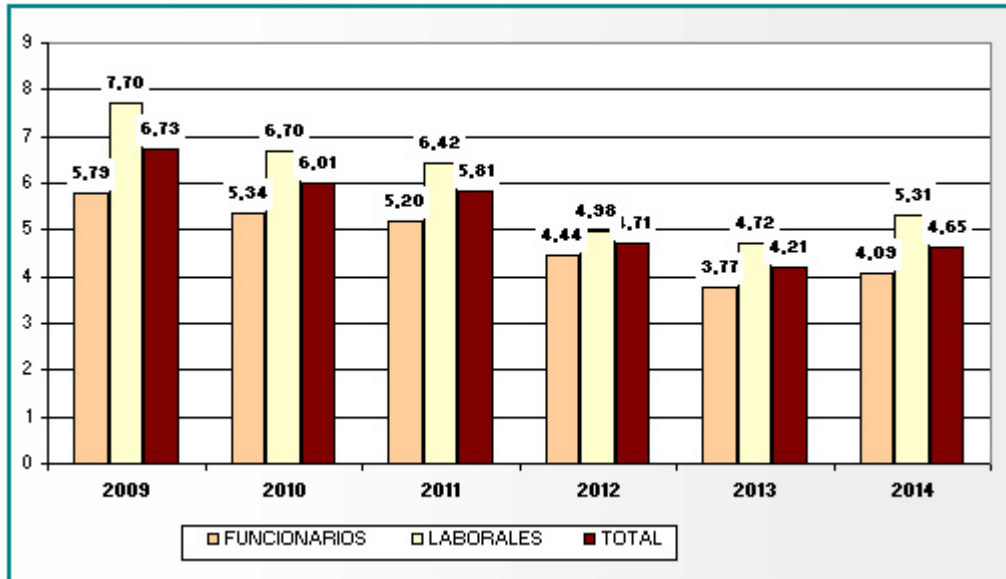
El resultado de este índice en el año 2014, según la categoría de personal, es el siguiente:

ÍNDICES DE ABSENTISMO 2014 POR TIPO DE PERSONAL		
FUNCIONARIOS	LABORALES	TOTAL
4,09	5,31	4,65



De los índices existentes en los últimos años cabe concluir que el personal laboral tiene un mayor índice de absentismo que el personal funcionario.

EVOLUCIÓN ÍNDICES ABSENTISMO 2009-2014

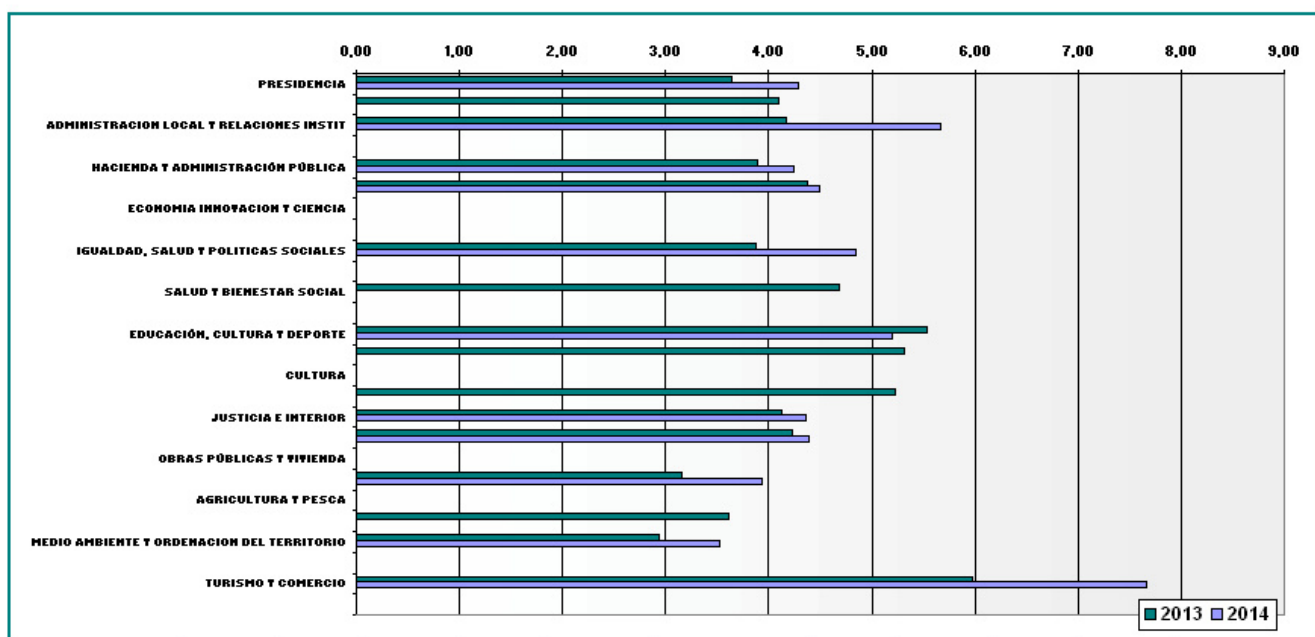


En la tabla que sigue, aparecen los índices de absentismo correspondientes a todas las Consejerías existentes durante el periodo 2012-2014, sin que se hayan acumulado o unificado los resultados sobre las Consejerías vigentes en el año 2014:

ÍNDICES DE ABSENTISMO 2013-2014 POR CONSEJERÍAS		
	2013	2014
PRESIDENCIA	3,64	4,28
PRESIDENCIA E IGUALDAD	4,09	
ADMINISTRACION LOCAL Y RELACIONES INSTIT	4,17	5,67
GOBERNACIÓN Y JUSTICIA		
HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	3,89	4,25
ECONOMIA INNOVACION, CIENCIA Y EMPLEO	4,37	4,49
ECONOMIA INNOVACION Y CIENCIA		
EMPLEO		
IGUALDAD, SALUD Y POLITICAS SOCIALES	3,87	4,85
SALUD		
SALUD Y BIENESTAR SOCIAL	4,68	
IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL		
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	5,54	5,20
EDUCACIÓN	5,32	
CULTURA		
CULTURA Y DEPORTE	5,23	
JUSTICIA E INTERIOR	4,12	4,36
FOMENTO Y VIVIENDA	4,23	4,39
OBRAS PÚBLICAS Y VIVIENDA		
AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL	3,16	3,94
AGRICULTURA Y PESCA		
AGRICULTURA, PESCA Y MEDIO AMBIENTE	3,61	
MEDIO AMBIENTE Y ORDENACION DEL TERRITORIO	2,94	3,52
MEDIO AMBIENTE		
TURISMO Y COMERCIO	5,97	7,67
TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE		

Como puede observarse en la tabla anterior y en la representación gráfica que figura a continuación, cuatro Consejerías han superado en el año 2013 el índice de absentismo global (4,65), siendo la Consejería de Turismo y Comercio la que ha tenido mayor índice (7,67%)

## EVOLUCIÓN DEL ÍNDICES DE ABSENTISMO POR CONSEJERÍAS 2013-2014



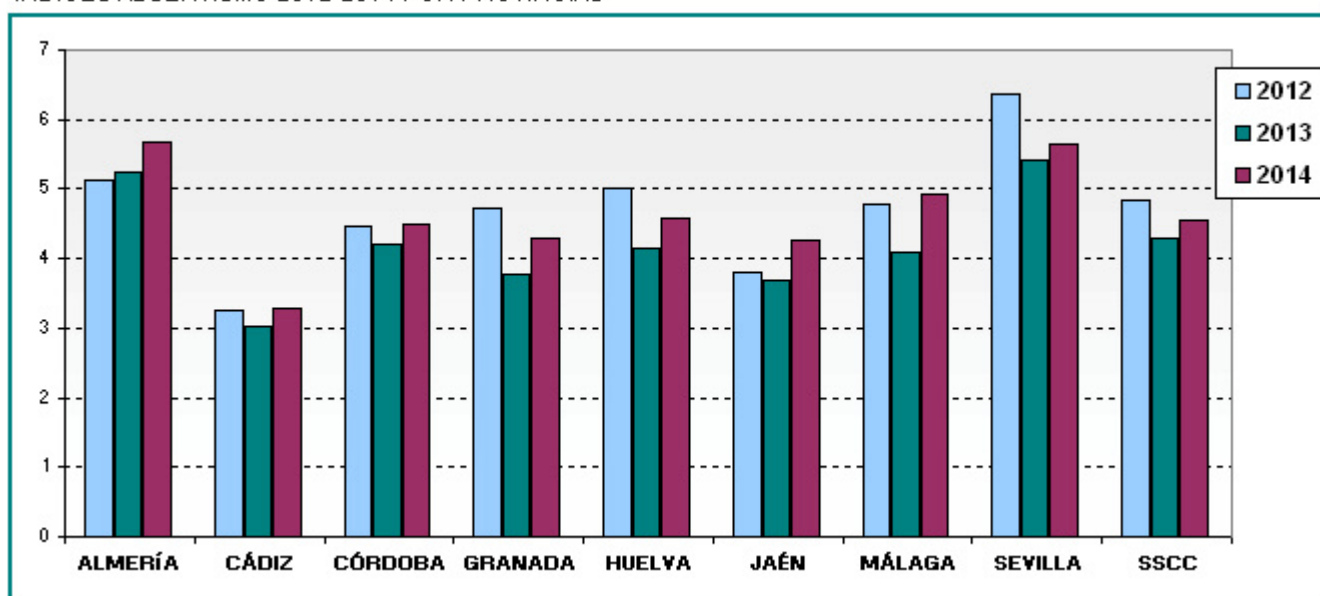
Los datos por provincias correspondientes al período 2012-2014 son los siguientes:

ÍNDICES DE ABSENTISMO 2012-2014 POR PROVINCIAS

	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	SSCC
2012	5,14	3,25	4,46	4,72	5,00	3,79	4,77	6,38	4,85
2013	5,23	3,03	4,22	3,76	4,14	3,69	4,09	5,43	4,29
2014	5,67	3,28	4,50	4,28	4,58	4,25	4,93	5,65	4,54
Dif. 2014-2013	+0,44	+0,25	+0,28	+0,52	+0,44	+0,56	+0,84	+0,22	+0,25

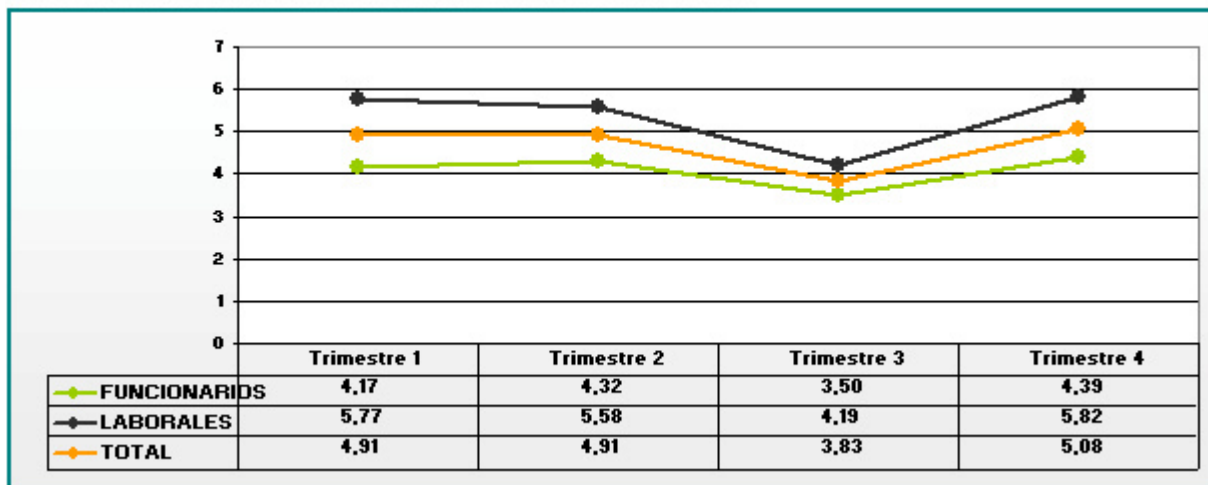
Si analizamos estos datos se observa una subida generalizada en todas las provincias y en los Servicios Centrales. A continuación se muestra una gráfica con los resultados de la tabla anterior:

ÍNDICES ABSENTISMO 2012-2014 POR PROVINCIAS



La evolución trimestral de los índices de absentismo sigue el patrón habitual caracterizado por una disminución de los mismos en el periodo estival:

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LOS ÍNDICES DE ABSENTISMO 2014



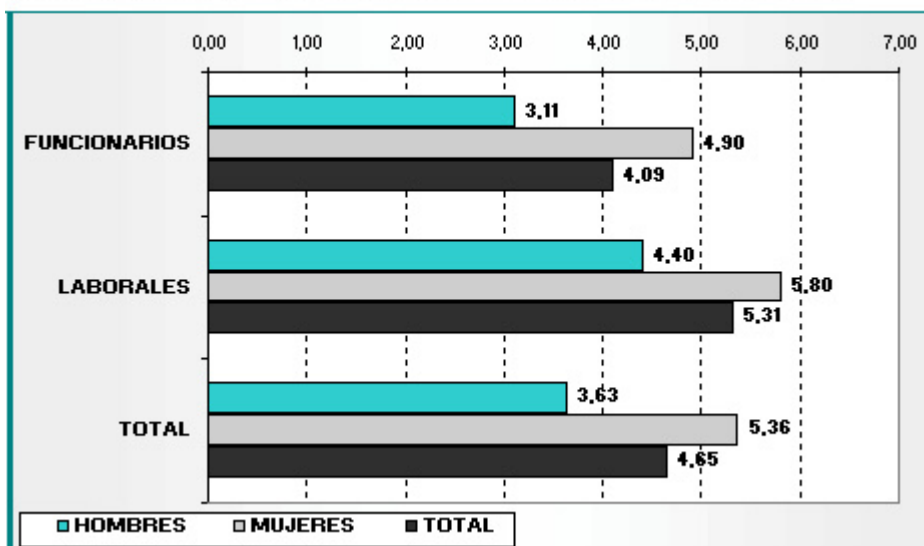
Puede también obtenerse datos analizando la variable de género en relación con el absentismo:

2014 - ÍNDICES DE ABSENTISMO POR SEXO Y TIPO DE PERSONAL

	FUNCIONARIOS	LABORALES	TOTAL
HOMBRES	3,11	4,40	3,63
MUJERES	4,90	5,80	5,36
<b>TOTAL</b>	<b>4,09</b>	<b>5,31</b>	<b>4,65</b>

Gráficamente, pueden representarse estos datos como se muestra a continuación:

GRÁFICA DE ÍNDICES DE ABSENTISMO POR SEXO Y TIPO DE PERSONAL



Igualmente, y dado que desde el año 2010 se contempla la variable de género en la información sobre absentismo, puede avanzarse en el estudio de la evolución de éste según la citada variable, así:

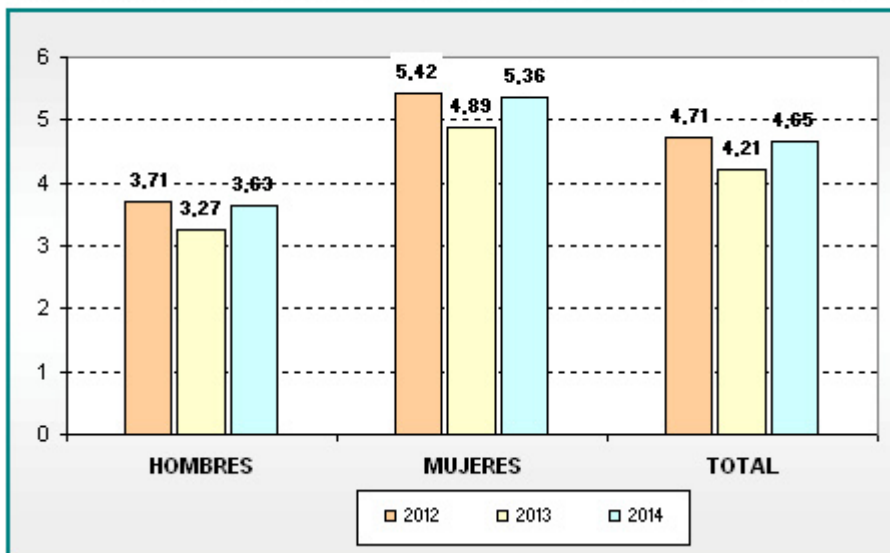
EVOLUCIÓN ÍNDICES DE ABSENTISMO POR SEXO 2012-2014

	2012	2013	2014
HOMBRES	3,71	3,27	3,63
MUJERES	5,42	4,89	5,36
<b>TOTAL</b>	<b>4,71</b>	<b>4,21</b>	<b>4,65</b>



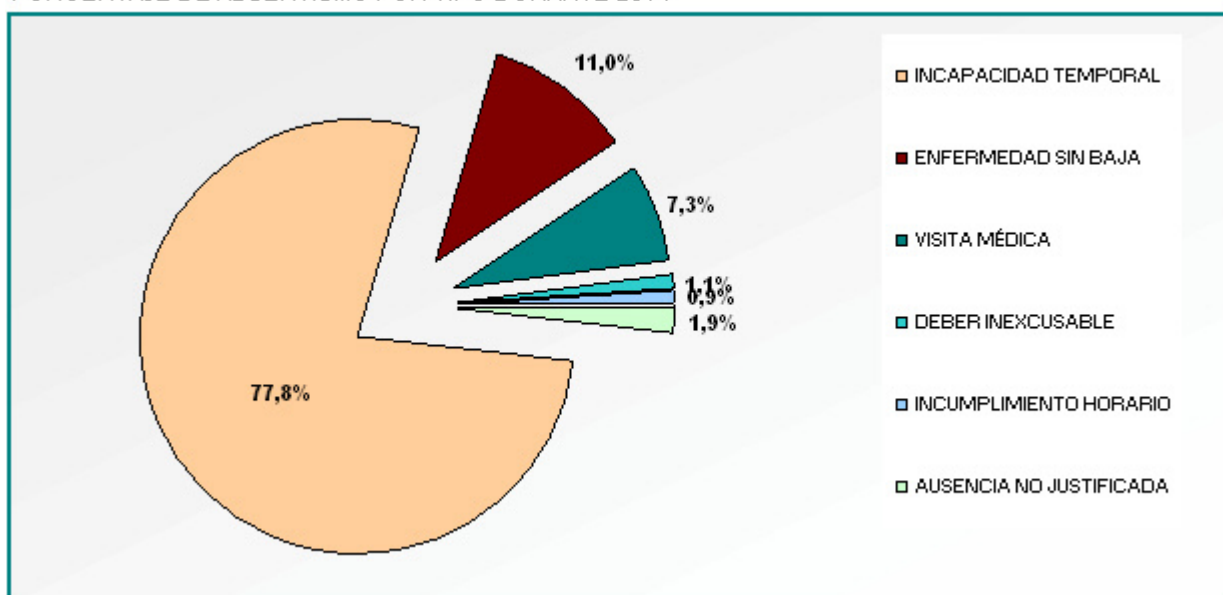
La representación gráfica sería la siguiente:

GRAFICA DE EVOLUCION DE INDICES DE ABSENTISMO POR SEXO 2012-2014



Por último, porcentualmente se observa en la siguiente gráfica, que el mayor número de jornadas perdidas corresponde a la IT (Incapacidad Temporal), a la que está dedicada, de modo específico, el siguiente apartado en la presente Memoria. El porcentaje de absentismo para cada causa es prácticamente el mismo que el existente en el año 2013.

PORCENTAJE DE ABSENTISMO POR TIPO DURANTE 2014



#### 5.4. Seguimiento de la Incapacidad Temporal (IT) año 2014

Como queda patente en la gráfica anterior, IT es la causa con mayor prevalencia en el absentismo laboral. La necesidad de ejercer un control sobre este motivo de ausencia al trabajo se ha plasmado en la formalización, el 16 de diciembre de 2005, de un Protocolo con la Consejería de Salud en el que se establece un proceso para que, a través de los distintos Inspectores Provinciales y General designados para esta actuación, se canalice el control a realizar por la Unidades Médicas de Valoración de Incapacidades (UMVIS) dependientes de la Inspección de Servicios Sanitarios de la Junta de Andalucía, adscrita a la actual Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, de aquel personal, incluido en SIRhUS, que se encuentre en situación de IT.

El control de las IT se realiza al personal de la Administración General y de la Administración de Justicia, ya que esta información es cumplimentada en el correspondiente módulo de SIRhUS.

En la tabla que aparece a continuación se resumen los datos respecto a los procesos de IT iniciados para el personal de Administración General (11.835) y de Justicia (1.358), y las revisiones efectuadas desde las correspondientes UMVIS provinciales:

DATOS IT DE ADMINISTRACIÓN GENERAL Y PERSONAL DE JUSTICIA:  
IT INICIADAS Y REVISIONES UMVI DURANTE 2014 POR PROVINCIA

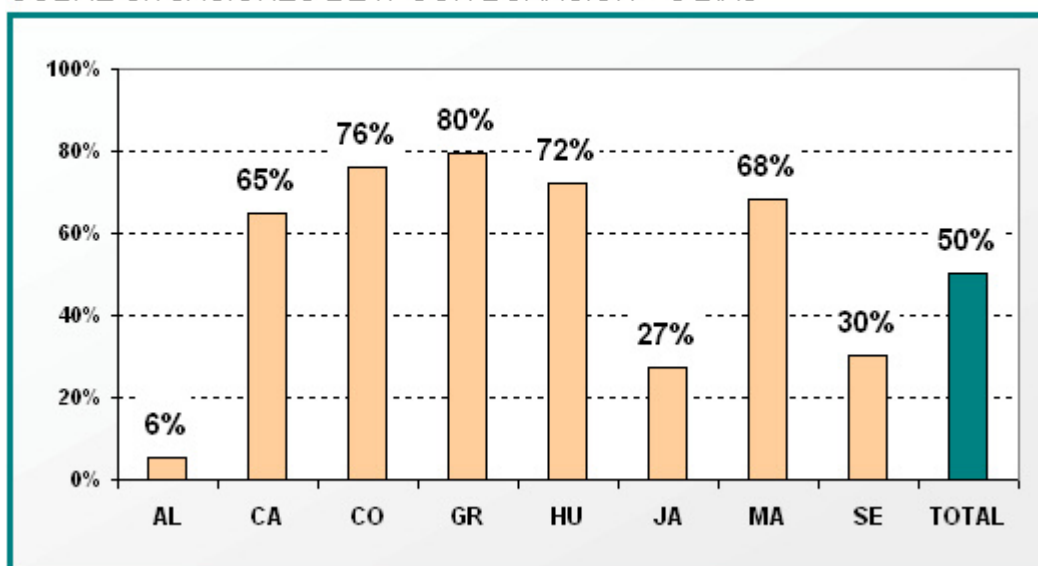
Provincia	IT Iniciadas según su duración			Número de ITs revisadas por UMVI (*)	% ITs revisadas superiores a 3 días (**)
	≤ 3 días	> 3 días	Totales		
Almería	47	1.014	1.061	56	5,52%
Cádiz	154	1.406	1.560	909	64,65%
Córdoba	65	1.105	1.170	841	76,11%
Granada	65	1.240	1.305	987	79,60%
Huelva	72	980	1.052	708	72,24%
Jaén	33	883	916	240	27,18%
Málaga	247	1.912	2.159	1.307	68,36%
Sevilla (**)	273	3.697	3.970	1.115	30,16%
<b>TOTAL</b>	<b>956</b>	<b>12.237</b>	<b>13.193</b>	<b>6.163</b>	<b>50,36%</b>

(\*) Solo para situaciones IT con duración > 3 días

(\*\*) Se incluye el personal de Servicios Centrales

En la siguiente gráfica se representan los porcentajes del personal en situación de IT con duración superior a 3 días que han sido revisados por la UMVI en cada una de las provincias:

**PORCENTAJE POR PROVINCIAS DE REVISIONES UMVI  
SOBRE SITUACIONES DE IT CON DURACIÓN > 3 DÍAS**



El artículo 14 de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, establece una repercusión en nómina de algunos tipos de IT. En el siguiente cuadro se incluyen los números de procesos de IT iniciados durante el año 2014 según sus tipos para el personal de Administración General.

<b>ADMINISTRACION GENERAL. NUMERO DE PROCESOS DE IT INICIADOS EN 2014 SEGÚN SU TIPO</b>							
Tipo de IT	EC con hospit, interv o enfermedad grave (*)	ANL con hospit, interv o enfermedad grave (*)	Otras EC (se les aplica reducción de haberes)	Otros ANL (se les aplica reducción de haberes)	Accidente Laboral (*)	Enfermedad Profesional (*)	TOTAL
Número de procesos	<b>3.772</b>	<b>103</b>	<b>5.853</b>	<b>578</b>	<b>1.510</b>	<b>19</b>	<b>11.835</b>

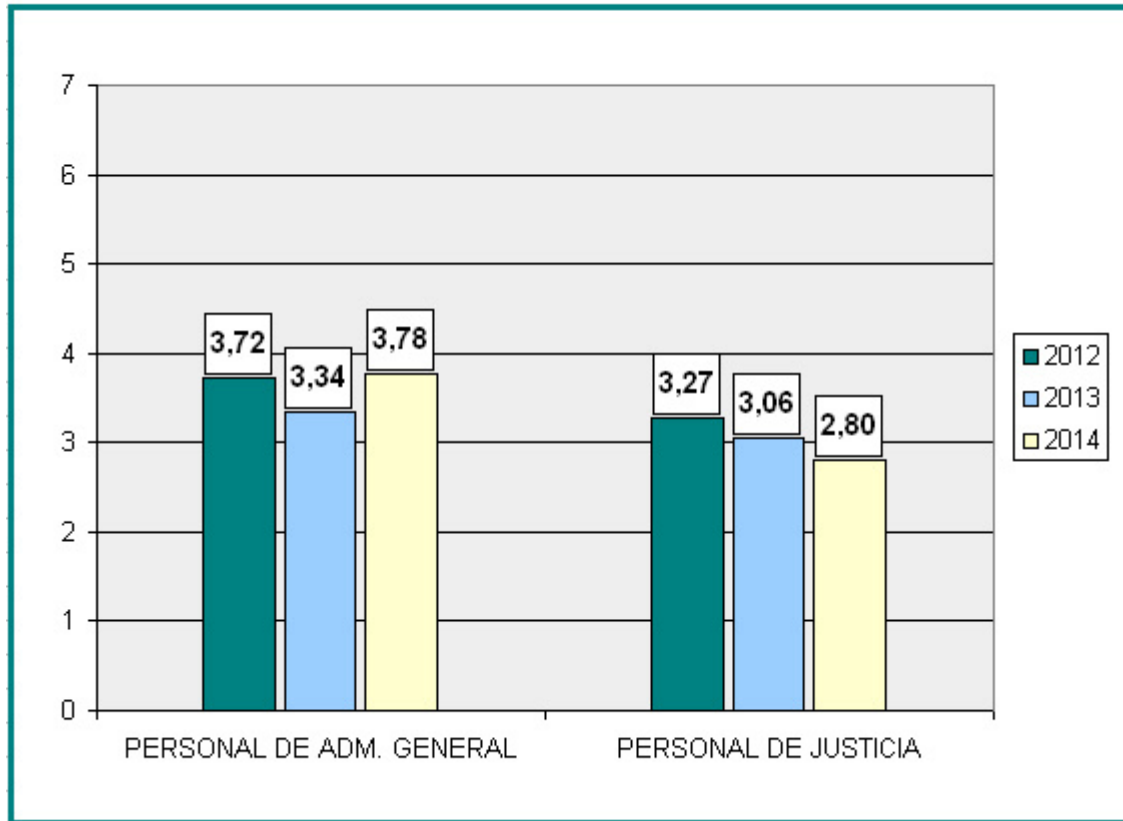
EC: Enfermedad común

ANL: Accidente no laboral

(\*) No se les aplica reducción de haberes

Los índices de IT totales se representan en la gráfica siguiente para los años 2012, 2013 y 2014:

ÍNDICES DE I.T. 2012-2014 ADMÓN. GENERAL Y JUSTICIA



## 6. DENUNCIAS

### 6.1. Denuncias año 2013

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

La siguiente tabla nos muestra los datos por provincias correspondientes al año 2013.

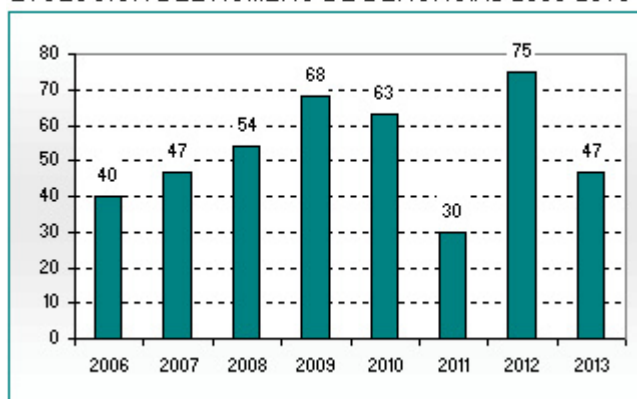
De las denuncias admitidas, 6 lo han sido por “mobbing”. En todos los casos se ha tratado de conflictos laborales de carácter interpersonal y no de verdadero acoso laboral.

De las 19 no admitidas la mayoría lo son por aplicación del art. 23.4 “... en ningún caso la IGS atenderá las reclamaciones que el personal al servicio de la Administración Pública pudiera plantear en relación con cuestiones particulares derivadas de su situación como tal.”

		SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	TOTAL
<b>DENUNCIAS</b>		<b>25</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>47</b>
	<b>ADMITIDAS</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>28</b>
	<b>NO ADMITIDAS</b>	<b>11</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>2</b>		<b>19</b>

En la gráfica asociada puede verse la evolución del número de denuncias entre los años 2006 y 2013.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE DENUNCIAS 2006-2013



### 6.2. Denuncias año 2014

En el año 2014, como queda reflejado en la tabla inserta a continuación, las denuncias no admitidas han sido 41, todas por aplicación del artículo 23.4 citado anteriormente.

De las admitidas cabe destacar que cinco lo han sido por “mobbing”, que como en el año anterior han resultado ser conflictos laborales y no verdadero acoso laboral.

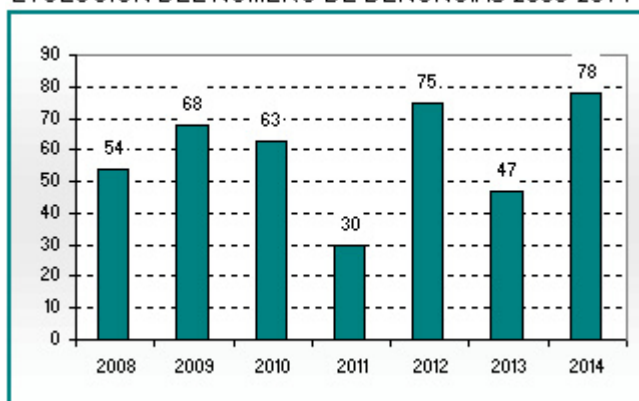
De las restantes, el contenido versa, mayoritariamente, sobre supuestos de incompatibilidad y sobre la deficiente o mala gestión en la prestación de servicios por parte de la Administración.

#### NÚMERO DE DENUNCIAS POR PROVINCIAS 2014

		SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	TOTAL
<b>DENUNCIAS</b>		<b>30</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>78</b>
	<b>ADMITIDAS</b>	25	2	3	2		1	1	1	2	37
	<b>NO ADMITIDAS</b>	5		1	34	1					41

En la gráfica asociada puede verse la evolución del número de denuncias entre los años 2008 y 2014.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE DENUNCIAS 2008-2014



## 7. EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS

### 7.1. Expedientes disciplinarios año 2013

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

Con carácter general y sólo en casos de especial relevancia y previa motivación del órgano competente en la materia, corresponderá a la IGS actuar como instructores en procedimientos disciplinarios del personal de la Administración General de la Junta de Andalucía, circunstancia que no ha ocurrido en el año 2013.

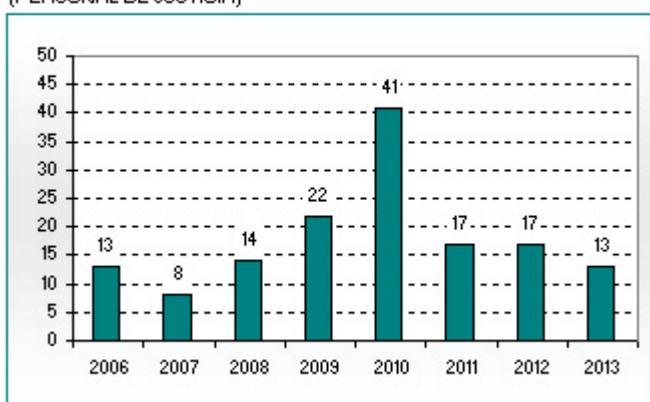
Se muestran a continuación, por provincias, los datos relativos a los expedientes disciplinarios, tramitados en el año 2013:

EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (PERSONAL DE JUSTICIA), POR PROVINCIAS 2013

		SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	TOTAL
<b>EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (JUSTICIA)</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
	<b>C/ PROPUESTA DE ARCHIVO</b>		2			1		1	1	2	7
	<b>C/ PROPUESTA DE SANCIÓN</b>			1		2			1	2	6
	<b>EN TRÁMITE</b>										

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

EVOLUCIÓN 2006-2013 DEL NRO. EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (PERSONAL DE JUSTICIA)



## 7.2. Expedientes disciplinarios año 2014

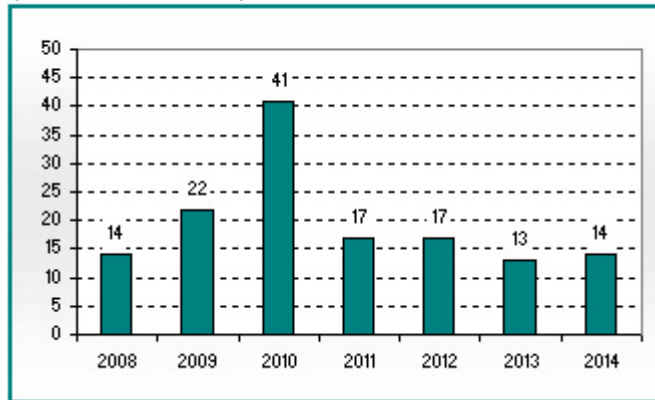
Se muestran a continuación, por provincias, los datos relativos a los expedientes disciplinarios, tramitados en el año 2014:

EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (PERSONAL DE JUSTICIA), POR PROVINCIAS 2014

		SSCC	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	TOTAL
<b>EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS (JUSTICIA)</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>14</b>
	<b>C/ PROPUESTA DE ARCHIVO</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	5	6
	<b>C/ PROPUESTA DE SANCIÓN</b>	0	0	2	1	0	0	0	3	0	6
	<b>EN TRÁMITE</b>	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2

La evolución de este tipo de expedientes, desde el año 2008 se refleja en la tabla siguiente:

EVOLUCIÓN 2008-2014 DEL NRO. EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS  
(PERSONAL DE JUSTICIA)





# ANEXO

---

## RESUMEN DE EJECUCIÓN DEL PLAN 2013-2014

CENTROS INSPECCIONADOS:

*SERVICIOS CENTRALES DE LAS CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR, CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES Y CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO DE LAS OCHO PROVINCIAS.*

OBJETIVO.- El objetivo de la presente actuación inspectora es realizar un análisis, tanto individual como comparado, de la organización, recursos, instrumentos, canales y medios utilizados en las distintas Consejerías de la Junta de Andalucía para la atención a la ciudadanía, prestando especial atención a los recursos humanos y económicos empleados, los protocolos de atención disponibles, los mecanismos de coordinación y supervisión existentes, los sistemas para la actualización y vigencia de la información facilitada, la formación específica del personal y las herramientas informáticas que dan soporte a la prestación de este servicio.

RESULTADOS.- Cada Consejería inspeccionada presenta sus características específicas y ello da lugar a una serie de conclusiones y recomendaciones particulares, del análisis realizado puede concluirse de modo general, que existe un único servicio o unidad específicos de atención a la ciudadanía, sino que, por una parte, la atención presencial suele prestarse por personal propio de la Consejería, que normalmente ocupa puestos de R.P.T., mientras que la atención telefónica y telemática, aunque en algunos casos se presta a través de un buzón web y de una dirección de correo electrónico gestionado por personal de la propia Consejería, en la mayor parte de las Consejerías inspeccionadas se presta a través del Centro de Información y Servicios (CEIS), mediante un teléfono y un correo electrónico específicos. El CEIS dispone de documentación aplicable al proyecto tales como Plan Maestro, procedimientos generales, Instrucciones Técnicas, documentos de trabajo, así como manuales de formación. Así mismo, cuenta con una base de datos de conocimiento tributario que sirve de soporte documental al centro de información tributaria. El CEIS realiza estudios de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención telefónica, siendo los resultados aportados bastante satisfactorios. En cuanto al tiempo de respuesta, la mayoría de las consultas se responden en menos de 24 horas.

Por otra parte, para una mejor información a la ciudadanía, algunas de las Consejerías cuentan con diversos modelos, formularios y folletos informativos a disposición de quienes los solicite. En algunos casos, no se dispone de herramientas informáticas que permitan contabilizar y clasificar las consultas atendidas. Una de las Consejerías analizadas cuenta con un punto de acceso a internet para la realización de trámites telemáticos mediante certificado digital.

PROPUESTAS.- Se han dirigido fundamentalmente a la necesidad de crear un único Servicio de Atención a la Ciudadanía, que englobe las tres modalidades de atención: presencial, telefónica y telemática, así como a instalar un punto de acceso a internet en todas las oficinas de atención presencial, tanto en las Consejerías como en las Delegaciones del Gobierno, en aquellos casos en que aún no esté instalado, que son la mayoría, y se habilite el correspondiente dispositivo que permita, no solo la tramitación y consulta vía telemática de los procedimientos de la Consejería, sino también su presentación mediante certificado de firma digital. Se

recomienda también la utilización de una herramienta informática que permita contabilizar el grado de utilización de los servicios, en cualquiera de sus modalidades, por parte de la ciudadanía, con desagregación de datos por sexo, áreas, centros directivos, tipo de servicio utilizado, así como conocer la idoneidad y el tiempo medio de las respuestas. También se pone de manifiesto la necesidad de contar con instrucciones y protocolos de actuación, en aquellos casos en que no se dispongan ya de ellos.

1.2

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

#### CENTROS INSPECCIONADOS:

*Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía – Servicio Andaluz de Empleo - Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. (VEIASA) – Los ocho Servicios Periféricos de la Consejería de Educación.*

OBJETIVO: El objetivo del presente programa de actuaciones es el análisis de las reclamaciones de carácter no sanitario formuladas en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, en particular obtener información sobre los motivos de las mismas, así como el análisis y el control de la calidad y de los plazos de las respuestas que se dan a dichas reclamaciones y, fundamentalmente, comprobar la aplicación de las medidas que se hayan adoptado como consecuencia de la actuación ciudadana, y su repercusión en la actividad de la unidad afectada. Finalmente, se ha comprobado la correcta utilización del LSR y, en su caso, el uso no correcto del mismo cuando proceda el de Hojas y Reclamaciones de Consumo, y a la inversa.

RESULTADOS.- Los resultados han puesto de manifiesto, sobre todo, la necesidad de acortar los plazos de respuesta de las reclamaciones, ya que aunque puede decirse que prácticamente la totalidad de las mismas son respondidas, no siempre lo son en el plazo de 15 días establecido por el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se regula el LSR. A día de hoy las tres entidades instrumentales analizadas cuentan con protocolo de actuación e instrucciones escritas en esta materia. En general, puede decirse que la calidad de las respuestas es aceptable, aunque sería mejorable en algunas cuestiones que se especifican en las propuestas efectuadas. Por lo que se refiere a los motivos de las reclamaciones, en unos casos se refieren mayoritariamente a cuestiones de acceso y tramitación electrónica y telemática, y en otros manifiestan disconformidad con la regulación, tramitación o resolución del procedimiento. Finalmente, se ha comprobado que se ha realizado una correcta distribución del LSR a las personas usuarias de los servicios públicos de la Administración de la Junta de Andalucía.

PROPUESTAS.- Se han dirigido fundamentalmente a acortar los plazos de respuesta de las reclamaciones y a mejorar la calidad de dichas respuestas, sobre todo en lo referente a facilitar información de las áreas de mejora detectadas, las medidas genéricas adoptadas y la información de carácter jurídico, detectándose ausencia de las manifestaciones de agradecimiento por usar el Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

PROGRAMA 1.3

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

#### CENTROS INSPECCIONADOS:

*Web del Área de Cultura y Deporte de la Cj. de Educación, Cultura y Deporte – Web del Instituto Andaluz de la Juventud (Cj. de Igualdad, Salud y Políticas Sociales) – Web de la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía (Cj. de*

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

**RESULTADOS.-** Del análisis realizado, puede afirmarse, en general, que las entidades que han sido objeto de la actuación inspectora disponen de sistemas que les permite conocer el número de accesos a las distintas áreas de sus páginas web e identificar cuáles son las más visitadas, así como para recoger las sugerencias de los usuarios. Igualmente disponen de un soporte de apoyo a los mismos (en mayor o menor medida) para la utilización de la página o de los servicios que a través de ella se prestan, aunque habitualmente no se dispone de sistemas para medir la satisfacción de los usuarios en su utilización. En relación con el tema de la accesibilidad se ha tenido en cuenta el cumplimiento del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social; los criterios aplicados por prácticamente todas las entidades en relación con la accesibilidad son los incluidos en las guías WCAG 1.0/WAI-W3C\*, siendo el nivel declarado de las páginas como al menos de nivel A, y en muchos casos de nivel AA. En lo que respecta a la incorporación de la perspectiva de género en el diseño y contenidos de las páginas web, existe heterogeneidad en el tratamiento que cada entidad le da a este tema, siendo excepción las entidades en las que las Unidades de Género constituidas en las mismas (o en la Consejería de adscripción) participan en la elaboración de contenidos o elaboran directrices sobre los mismos; no es habitual la realización por parte de las entidades de auditorías específicas sobre este tema. En general existe una motivación para el uso de las redes sociales, aunque con distintas intensidades y objetivos.

**PROPUESTAS.-** Las propuestas que se incluyen en los informes se refieren principalmente a la necesidad de mantener y potenciar tanto los elementos de seguimiento y control sobre los accesos a las distintas áreas de la página web de cada entidad como los servicios de apoyo a los usuarios, intentando detectar el grado de satisfacción de los mismos en su uso. Por otra parte, se recomienda avanzar en el cumplimiento del mencionado Real Decreto 1494/2007 tanto en lo que se refiere a los niveles de accesibilidad como a su necesaria revisión y a la información a ofrecer a los usuarios sobre ambas cuestiones. Además, potenciar la inclusión de la perspectiva de género en el diseño, contenidos y equipos de trabajo de las páginas web, con la participación de las correspondientes Unidades de Género. Se insiste en que se mantengan actuaciones de formación continua tanto en materia de accesibilidad como de perspectiva de género entre las personas que participan en el mantenimiento de las páginas web, así como en que los correspondientes requisitos figuren en cualquier contratación externa que pueda afectar a los contenidos de la misma. Se recomienda igualmente la formalización de instrucciones o protocolos sobre el uso de las redes sociales de modo que las personas responsables de su administración sean conscientes de la importancia de mantener de modo adecuado la imagen de la entidad y sean consideradas, aunque con las particularidades propias del medio, como unos canales en los que debe mantenerse el mismo rigor y adecuación en el trato con la ciudadanía y en la información ofrecida como en el resto de canales utilizados por la entidad

---

\* Directrices para la Accesibilidad de los Contenidos Web 1.0 (*Web Content Accessibility Guidelines*) dictadas por el grupo de trabajo WAI (*Web Accessibility Initiative*) perteneciente al consorcio W3C (*World Wide Web Consortium*). La norma española UNE 139803:2012 (“Requisitos de Accesibilidad para contenidos en la web”) recoge los requisitos de dichas directrices.

CENTROS INSPECCIONADOS:

*Este programa se ha desarrollado en 96 centros distribuidos en cuatro Consejerías. En el cuadro adjunto se refleja el número de centros y su denominación por Consejería.*

Provincia	Consejería de Justicia e Interior (sedes Judiciales)	Consejería de Educación				Consejería de Salud y Bienestar Social				Consejería de Cultura y Deporte		
		IES	Escuela Infantil	Colegio Público	Otros (1)	Residencia de Pensionistas	Centro de Protección de Menores	Centro de Valoración	Otros (2)	Museo	Biblioteca	Otros (3)
Almería	3	2	2			1	1	1		1		1
Cádiz	3	2	1	1		2		1			1	1
Córdoba	3	2	1		1	1	2			1		1
Granada	3		2	1	1	1	1		1	1		1
Huelva	3	1	2	1			1		2	1		1
Jaén	3		3		1	1	1		1	1		1
Málaga	3	3		1		1		1	1	1		1
Sevilla	3	1	1	2		1	1	1		2		
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Otros (1): Residencia Escolar:1, Centro Público de Educación Especial:1 y Escuela de Artes Aplicadas:1

Otros (2): Centros de Dís 3ª Edad:2, Delegación Territorial: 1, Centro de Minusválidos:1 y Laboratoriode Salud:1

Otros (3): Archivo:1 y Conjunto Monumental:1

OBJETIVO: analizar las Incapacidades Temporales, su reiteración, el procedimiento seguido para su tramitación y control, así como la documentación justificativa de sus diferentes tipos, teniendo en cuenta la entrada en vigor el 2 de enero de 2013 del artículo 14 de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en materia de Hacienda Pública para el reequilibrio económico-financiero de la Junta de Andalucía.

RESULTADOS.

Con respecto a las sedes judiciales se ha comprobado que

Se conceden todas las licencias por enfermedad al personal afiliado a MUGEJU a partir de los partes médicos, notificándose por correo a los funcionarios de carrera de las sedes de Almería, Cádiz, Córdoba Jaén y Málaga. En Granada se reconocen con retraso respecto a su inicio

Todos los números de afiliación y domicilio del personal en IT están incluidos en SIRhUS excepto los datos de algunos funcionarios adscritos a las sedes de Córdoba y Málaga.

En general, existe una comprobación de todos los datos referidos a los partes de baja y partes médicos.

De 88 procesos de IT analizados, 58 han sido revisados por la UMVI, lo que representa el 66%. Hay que tener en cuenta que 16 procesos de IT tienen una duración menor de 20 días.

Hay que resaltar que en los casos en los que la UMVI informa su disconformidad a la permanencia en IT se emite correctamente resolución dando por finalizada la licencia.

Con respecto a los centros de la Administración General:

Se conceden todas las licencias por enfermedad al personal afiliado a MUFACE a partir de los partes médicos, notificándose posteriormente por correo a los funcionarios de carrera, excepto en la provincia de Sevilla.

Todos los números de afiliación y domicilio del personal en IT están incluidos en SIRhUS, con alguna excepción.

Existe una comprobación de todos los datos referidos a los partes de baja y partes médicos, mejorando los procesos de grabación de datos especialmente en la Delegación Territorial de Educación, Cultura y Deporte de Cádiz.

De los 696 procesos de IT analizados, 256 han sido revisados por la UMVI, lo que representa el 37% del total de los procesos. Hay que tener en cuenta que 294 procesos de IT han tenido una duración inferior a 20 días.

De los 696 procesos de IT, se han catalogado 104 accidentes laborales, 2 enfermedades profesionales, 1 accidente no laboral con intervención u hospitalización y 85 enfermedades comunes con intervención, hospitalización o consideradas como enfermedades graves. Para que esta catalogación sea correcta es necesaria una determinada documentación justificativa. Existe la documentación justificativa necesaria para la correcta catalogación de 97 accidentes laborales, 2 enfermedades profesionales, 1 accidente no laboral con intervención u hospitalización y 81 enfermedades comunes con intervención, hospitalización o consideradas como enfermedades graves.

De los 104 accidentes laborales, sólo se han investigado 11, teniendo lugar estos procesos investigados en los centros inspeccionados de las provincias de Huelva y Sevilla.

PROPUESTAS.- van encaminadas al control integral de los procesos de IT y al control del cumplimiento del artículo 14 de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, en concreto que los partes de baja y alta y los partes médicos se presenten en el órgano gestor dentro del plazo establecido legalmente; que se cumplimenten totalmente los domicilios de los funcionarios afiliados a MUFACE y MUGEJU; que se controle la documentación acreditativa de todos los procesos de IT para su correcta catalogación y su posterior grabación en SIRhUS; y que se realicen las investigaciones de los accidentes laborales, debiéndose adoptar las medidas propuestas para su prevención.

2.2

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

#### CENTROS INSPECCIONADOS:

*Ente Público Andaluz de Infraestructuras y Servicios Educativos, Fundación Andaluza para la integración social de personas con enfermedad mental (FAISEM), Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía*

OBJETIVO: Comprobar el grado de conocimiento y de cumplimiento de la normativa en materia de incompatibilidad en entidades instrumentales de la Junta de Andalucía.

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

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

Elaborar instrucciones que establezcan los procedimientos a seguir para informar al personal que tiene la consideración de alto cargo de sus obligaciones con respecto a la Ley 3/2005, de 8 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como concretar el Departamento que asume las funciones de informar de dichas obligaciones y del seguimiento de su cumplimiento.

Informar con carácter periódico al personal sobre la normativa de incompatibilidades de los empleados públicos y revisar las situaciones de compatibilidad para comprobar que se mantiene los requisitos que sirvieron de base a la autorización de las mismas.

Incluir en los contratos de trabajo una cláusula que aluda a la aplicación al personal de la normativa en materia de incompatibilidades de los empleados públicos.

Requerir a todo el personal, cuando no conste en su expediente, la declaración de compatibilidad prevista en la normativa.

Concretar aquellos puestos cuyo complemento de puesto retribuye el factor de incompatibilidad y, por consiguiente, los que se estima por la empresa que deben desempeñarse en régimen de dedicación exclusiva, de acuerdo con el artículo 16 de la Ley 53/1984.

Incluir en los respectivos convenios colectivos de aplicación, el régimen disciplinario aplicable en caso de incumplimiento de la normativa de incompatibilidades.

2.3

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

#### CENTROS INSPECCIONADOS:

*Empresa Andaluza de Instalaciones y Turismo Juvenil S. A., Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo, Agencia Andaluza de Promoción Exterior, Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía, Fundación Progreso y Salud y Fundación Pública Andaluza para la Gestión de la Investigación de Salud en Sevilla.*

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

RESULTADOS.- del análisis realizado se puede afirmar que todas las entidades conocen la normativa que debe aplicarse a las indemnizaciones por razón de servicio, de tal forma que los tipos de indemnizaciones se aplican de forma correcta con carácter general, aunque existe algún incumplimiento puntual (abono de

cantidades superiores a las establecidas en la normativa por alojamiento o manutención), que ha quedado reflejado en los respectivos informes definitivos.

Las entidades instrumentales inspeccionadas conocen la normativa aplicable en materia de contratación de nuevo personal y sus prórrogas siendo aplicada íntegramente en cuatro de ellas. Una de las entidades se desconoce, y en consecuencia no se aplica

PROPUESTAS.- Se ha propuesto que la gestión de las indemnizaciones por razón de servicio se realice en documentos que estén normalizados por la propia entidad, debiendo incluirse siempre la certificación de los servicios realizados que conllevan cada indemnización, estando siempre conformada esta certificación por el correspondiente responsable del trabajador que realiza dichos servicios.

También se ha propuesto que las futuras contrataciones de personal laboral y las prórrogas de personal con contrato temporal se realicen únicamente cuando exista la preceptiva autorización previa de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

2.4

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

#### CENTROS INSPECCIONADOS:

*Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, Consejería de Turismo y Comercio, Consejería de Fomento y Vivienda, tanto servicios centrales como delegaciones territoriales.*

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

OBJETIVO: La actuación tenía por objeto conocer cómo se lleva a cabo la incorporación del personal en los distintos Centros Directivos a los que son destinados. Una situación que se plantea en la mayoría de las organizaciones cuando una persona se incorpora a un nuevo puesto de trabajo es su desconocimiento de las características competenciales, organizativas y de gestión de su nuevo marco laboral. En la mayoría de los casos, el recibimiento se limita a la presentación del jefe inmediato y compañeros más directos, así como el lugar de trabajo.

Se analizó esta situación, no sólo desde la óptica de los responsables de los Centros Directivos sino de las personas que se acaban de incorporar en dichos Centros.

RESULTADOS.- En general, se ha constatado que la acogida no está protocolizada en la mayoría de los Centros Directivos que se han analizado, lo que, al constituir la primera impresión que se tiene de la organización por parte de los nuevos empleados y empleadas públicos, puede contribuir a una baja predisposición a la implicación con la organización y, consecuentemente, a una menor participación efectiva del personal. En ocasiones se han puesto de manifiesto carencias relacionadas con la definición de funciones o con la previsión de la formación necesaria para adquirir el conocimiento requerido para poder desempeñar dichas funciones de modo eficaz y eficiente.

PROPUESTAS.- Es conveniente, y así se ha propuesto, que las organizaciones dispongan de procesos de acogida que faciliten la adaptación e integración de las personas que se incorporan en un nuevo Centro



Directivo y que se les ofrezca la información precisa y relevante para ello, de forma que su integración en la organización sea rápida, eficaz, natural y con un alto grado de satisfacción para ambas partes. Una acogida planificada y organizada muestra que se controla la situación y que la organización tiene unos niveles definidos de calidad.

Disponer de un Manual de Acogida que recoja la información básica que debe conocer y manejar el recién incorporado; dar una bienvenida institucional por parte del máximo representante del Centro Directivo; tener previstas las funciones a realizar y prever el material ofimático que va a necesitar la persona que se incorpora; proceder a una tutorización tutelada por parte de los compañeros y compañeras, además de tener previsto un itinerario formativo para cada puesto de trabajo son, entre otras, las propuestas que se han realizado en el ámbito de esta actuación inspectora.

2.5

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

#### CENTROS INSPECCIONADOS:

*Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio (SSCC)- Delegación Territorial de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo (SAE Huelva).*

OBJETIVO.- El objetivo del programa de actuación es el análisis de cómo la realización de las acciones formativas homologadas por el Instituto Andaluz de Administración Pública que se ofrecen al personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, se adaptan en su ejecución, al cumplimiento de las resoluciones de homologación y a las instrucciones complementarias, de tal forma, que permitan y garanticen la capacitación y la carrera profesional de los empleados públicos, incrementando sus habilidades y aptitudes profesionales.

RESULTADOS.- Del análisis realizado, puede afirmarse que las actividades de formación que han sido objeto de la actuación inspectora cumplen los requisitos exigidos en las respectivas resoluciones de homologación del IAAP en lo concerniente a: la ratio de alumnos establecida en el apartado dos de la Resolución de 27 de diciembre 2010, del Instituto Andaluz de Administración Pública; al personal destinatario de la actividad formativa y la disponibilidad por cada alumno/a de su propio ordenador con conexión a Internet desde donde acceden a los contenidos en línea del propio curso. Asimismo, se verifica igualmente la disponibilidad de mobiliario adecuado para la realización de la actividad formativa, además de contar con proyector, pantalla y equipamiento informático para la realización de la actividad. Por su parte, se ha verificado que el nivel de satisfacción reflejado por los asistentes respecto al contenido, metodología, duración e interés de los cursos es del 83% según la puntuación otorgada por éstos en los cuestionarios de satisfacción. De otro lado, se ha comprobado que se cumplen los requisitos de planificación y metodología en lo relativo a la duración de las actividades formativas, el número mínimo de participantes previstos, así como la duración de la jornada lectiva de carácter presencial y la modalidad presencial de la actividad formativa. De otro lado, se comprueba que el profesorado está inscrito en el registro correspondiente del órgano gestor y se realiza control de asistencia verificándose la asistencia mayoritaria del alumnado a la actividad formativa.

PROPUESTAS.- Las propuestas que se incluyen en los informes se refieren principalmente a la necesidad de que se potencien los canales de difusión para dar una mayor información sobre la existencia de estos cursos de formación (tablón de anuncios, intranet, correos electrónicos, página web de la consejería) dado que en las actividades inspeccionadas, la información ha discurrido casi exclusivamente, entre los responsables de los servicios directamente afectados. Se insiste en la conveniencia de que se incluya entre los requisitos a exigir

a los promotores de actividades formativas, la disponibilidad de alguna herramienta fiable, que permita una evaluación real del nivel de conocimientos asimilados y útiles para el ejercicio de las funciones en sus respectivos puestos de trabajo, especialmente en aquellos cursos que van dirigidos casi exclusivamente a un colectivo de empleados públicos muy singularizados (en ambas actividades se ha tratado de herramientas informáticas para usuarios muy concretos). Se recomienda la realización posterior de un seguimiento del nivel de incidencias que puedan presentar estos usuarios, ello redundaría quizá en una información de Feedback, para futuras ediciones de este curso, sobre aquellos aspectos del contenido del mismo donde se debe incidir más. Finalmente, se recuerda la obligatoriedad de que se utilicen aulas formativas que cumplan los requisitos establecidos por el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

2.6

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

#### CENTROS INSPECCIONADOS:

*Fundación Centro de Estudios Andaluces; Agencia Andaluza de Energía; Parque Tecnológico y Aeronáutico de Andalucía; Agencia Pública de Puertos de Andalucía; Empresa Pública de Emergencias Sanitarias y CETURSA Sierra Nevada S. A.*

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

RESULTADOS.- teniendo en cuenta el presupuesto anual de cada entidad y su plantilla media, de acuerdo con la normativa vigente, está determinada la cuantía máxima de las retribuciones del personal con contrato de alta dirección y del personal directivo de cada entidad. En estas seis entidades existen 26 personas con contrato de alta dirección y 28 personas directivas.

De las actuaciones realizadas se ha constatado alguna disfunción en cuanto a los límites retributivos de algún directivo. En el plazo concedido para las alegaciones del informe provisional se han aceptado estos hechos y las entidades afectadas han realizado las gestiones necesarias para regularizar estas retribuciones.

Respecto a las indemnizaciones por extinción de contrato, sólo ha tenido lugar en dos entidades, afectando a cuatro personas.

En cuanto al complemento de antigüedad, dos personas de una misma entidad lo han percibido incorrectamente. En el plazo concedido para las alegaciones del informe provisional la entidad afectada ha realizado las gestiones necesarias para la devolución de lo indebidamente percibido y la eliminación de este concepto retributivo.

PROPUESTAS.- las propuestas más significativas que constan en los diferentes informes definitivos son que se solicite el informe previo y preceptivo a la Consejería de Hacienda y Administración Pública para poder realizar modificaciones en las condiciones retributivas de este personal; que se regularice la situación contractual de este personal para que consten en sus respectivos contratos los conceptos retributivos que en derecho procedan de conformidad con el informe favorable que preceptivamente debe interesarse a la Consejería de Hacienda y Administración Pública; que se interese la devolución de las cantidades

indebidamente percibidas; y que se formalicen por escrito, según las normas aplicables, el correspondiente contrato a las personas que no lo tiene formalizado, tras la recepción del informe previo, preceptivo y favorable de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

### ÁREA 3

### PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

3.1

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

#### CENTROS INSPECCIONADOS:

*Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo; Consejería de Fomento y Vivienda; Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural; Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales; Consejería de Educación, Cultura y Deporte.*

**OBJETIVO.-** El objetivo del programa de actuación es analizar como se ejerce la actividad sancionadora por la Administración para lograr el cumplimiento de las sanciones impuestas, cuya finalidad es el cumplimiento y restablecimiento del orden administrativo establecido, para ello, este programa se ha desarrollado en el ámbito de las sanciones de tipo pecuniario, poniendo especial énfasis, en la actividad desplegada por el órgano gestor para lograr su efectividad, tanto con el pago de la sanción en vía voluntaria como en su defecto, en la correspondiente vía de apremio.

**RESULTADOS.-** Del análisis realizado, puede afirmarse en general, que en los órganos gestores donde se ha desarrollado la actuación inspectora se han respetado los plazos para la tramitación de los expedientes sancionadores sin que, se haya producido la caducidad de los procedimientos. En relación con el tema de las notificaciones efectuadas al sancionado, se han cumplido los requisitos establecidos en los artículos 58 y 59 de la LRJPAC en cuanto a la información sobre los recursos administrativos y contencioso administrativo que puede interponer contra la resolución sancionadora; asimismo, de forma generalizada se comprueba que el órgano gestor ofrece al sancionado la información relativa al plazo para proceder al pago en vía voluntaria, conforme a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía. En relación con el envío del modelo contable por el órgano gestor, se observa que en general, se envía conjuntamente con la notificación de la resolución sancionadora el modelo contable 046 ya cumplimentado, acompañado de las instrucciones pertinentes para que se proceda a su pago en las entidades financieras colaboradoras. En lo que respecta a la información sobre la posibilidad de proceder al pago “on line” de la sanción, a través de la oficina virtual de la Consejería de Hacienda y Administración Pública se detecta que no es habitual que los órganos gestores ofrezcan información sobre dicha posibilidad al sancionado. En general, existe la tendencia en los órganos gestores a exigir al sancionado que acredite personalmente el pago de la sanción en vía voluntaria, mediante la remisión al mismo, de la copia del citado modelo contable, una vez que haya procedido a su pago debidamente validado por la entidad financiera. De otro lado, existe heterogeneidad sobre la disponibilidad por los órganos gestores de una aplicación informática específica, que sirva como tramitador para los expedientes sancionadores. Finalmente, y en el momento de la realización de esta actuación inspectora, se comprueba que el programa informático SUR desconoce la instrucción del procedimiento administrativo en su fase de cobro en vía voluntaria es decir, desconoce el documento 046, hasta su conversión en el modelo 047, cuando la deuda pasa a cobro en vía ejecutiva. De ello se deriva algunas disfunciones así, si se solicitase por el sancionado una fraccionamiento o aplazamiento de la deuda

en el periodo voluntario de pago, la tramitación de dicha solicitud, cuya aprobación corresponde a la ATRIAN, deberá hacerse fuera del sistema.

PROPUESTAS.- Las propuestas que se incluyen en los informes se refieren principalmente a la idoneidad de que los órganos gestores dispongan de una aplicación informática para la tramitación y seguimiento de la vida administrativa de los expedientes sancionadores, que su implantación sea horizontal, permitiendo a las delegaciones territoriales el uso común de sus funcionalidades y la aplicación de criterios comunes en la imposición y graduación de las sanciones impuestas. Se recomienda igualmente, que por el órgano gestor se informe al sancionado de que la sanción puede ser pagada de manera “on line”, a través de la oficina virtual de la pagina web de la CHAP, lo cual reduciría las cargas administrativas y supondría una mayor comodidad también para el sancionado. Por otra parte, se recomienda que por órgano competente se estudie la conveniencia de que el programa informático SUR integre el documento 046 (carta de pago) o el modelo que se arbitre en su lugar. Además, se propone que se estudie por el órgano competente la posibilidad de que el sistema SUR facilite una copia exacta del modelo 046. Se insiste en que se potencie por el órgano competente, la impartición de cursos actualizados sobre las utilidades del programa SUR a todo el personal que trabaja con el mismo, a los efectos de homogeneizar criterios y ampliar los conocimientos sobre las potencialidades de esta aplicación y en esta misma línea, se sugiere que por el órgano competente, se elaboren las instrucciones oportunas para difundir dichas utilidades entre los órganos usuarios de esta aplicación.

3.2

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

#### CENTROS INSPECCIONADOS:

*Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales - Consejería de Educación, Cultura y Deporte - Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural- Consejería de Turismo y Comercio*

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

RESULTADOS.- Cada uno de los órganos gestores presenta sus características específicas, y las mismas han sido recogidas en una serie de conclusiones y recomendaciones particulares. Se ha constatado que, en algunos casos, los órganos gestores no formulan el requerimiento previo al beneficiario advirtiéndolo del plazo que disponen para presentar justificación y, asimismo que, en ocasiones, se superen los 15 días para la adopción del acuerdo de inicio del reintegro.

Respecto a la tramitación del procedimiento de reintegro, en algunos de ellos se ha producido la caducidad del mismo por superación del plazo de tramitación, si bien, debe destacarse que, en todos estos casos, han vuelto a dictarse nuevos acuerdos de inicio del expediente de reintegro.

PROPUESTAS.- Las propuestas que se incluyen en los informes se refieren de un lado, a la conveniencia de que se dicte el requerimiento previsto en el art.70.3 del RD 887/2006 de 21 de julio, ya que da la oportunidad al subvencionado, de reconsiderar su actitud de no proceder a la justificación de la subvención percibida, o a reintegrarla, y a la administración le puede evitar la carga administrativa de iniciar y tramitar el procedimiento de reintegro; también se insiste en la obligación de que el acuerdo de inicio se adopte inmediatamente

después de transcurrido el plazo de 15 días, si el subvencionado no procede a su reintegro voluntario. Por lo que se refiere a la caducidad de los procedimientos de reintegro, se recuerda que cuando por razón de escasez de recursos humanos, o del incremento significativo de los expedientes de reintegro que se hayan de tramitar, o bien, la propia dificultad para obtener la información que sea necesaria, o en cualquier otra circunstancia justificativa, haga razonable y previsible la necesidad de ampliar el plazo de 12 meses para la tramitación de los mismos, se ha de dejar constancia en los mismos de dicha razones y adoptar en su caso, los mecanismos legales previstos, como las oportunas resoluciones de ampliación de plazos para resolver el procedimiento de reintegro, conforme determina el art. 42.6 de la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de RJAPAC, que eviten la caducidad de los procedimientos de reintegro iniciados. En cuanto a las subvenciones concedidas a los ayuntamientos, y en los casos en los que proceda el reintegro parcial o total de la subvención, se propone que se estudie la oportunidad de su devolución, mediante el sistema de compensación de oficio de deudas de entidades públicas, previsto en el artículo 57 del Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación. Finalmente, y para aquellos procedimientos de reintegro en los que aun no se han resuelto por el órgano concedente, se recuerda la obligación legal conforme al art. 37.1 de la LGS y del art. 94.4 del RD de la LSG y art. 77.4 de la Ley 47/2003 de 26 de noviembre, LGP de incluir en el importe a reintegrar “los intereses de demora” que corresponda, ya que estos intereses, tienen una clara función disuasoria de la tardanza en el pago por el obligado a ello.

## ÁREA 4

## ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

### 4.1

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

#### CENTROS INSPECCIONADOS:

*Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía y Centro Andaluz de Arte Contemporáneo*

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

El proceso de evaluación de la gestión es un método de valoración objetivo que comprende el examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de un Centro Directivo, Entidad o Unidad Administrativa, y se ha realizado mediante comparación con el Modelo EFQM de Excelencia. La metodología de evaluación se ha basado en la cumplimentación y posterior análisis de cuestionarios rellenados tanto por el personal directivo, como por el personal técnico y administrativo; la realización de entrevistas al personal directivo y el análisis de la documentación generada y utilizada por la organización.

**RESULTADOS.-** Los resultados se encuentran en línea con los encontrados en años anteriores para este tipo de actuaciones. Las organizaciones evaluadas tienen un gran margen de mejora en los distintos criterios y subcriterios del Modelo EFQM, pero sobre todo en aquellos aspectos que tienen que ver con la medición de los resultados tanto en lo que afecta a sus clientes, como en lo relativo a las personas que trabajan en la propia organización y, en general, en el entorno social en el que operan. Dentro de la medición de resultados,

donde se encuentra un mayor margen de mejora es en la utilización de las medidas de percepción en relación con las necesidades y expectativas de las personas usuarias de los servicios prestados. Además, en las organizaciones evaluadas se ha constatado que no se lleva a cabo un enfoque de gestión por procesos que haya sido o esté siendo implantado desde la alta dirección. Tampoco se observa que se realice una aproximación a la evaluación del desempeño de las personas que trabajan en la organización.

PROPUESTAS.- En línea con los resultados expuestos con anterioridad, algunas de las propuestas que se han realizado han sido las siguientes:

Poner en marcha los mecanismos para tener un conocimiento exhaustivo de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés de la Entidad.

Obtener y analizar datos sobre la imagen externa de la Entidad.

Definir formalmente las tareas a desarrollar por las personas de la organización.

Diseñar un sistema de gestión por procesos

Acordar y desarrollar un conjunto de medidas de percepción de la calidad del servicio prestado en los ámbitos relevantes de la Entidad

Identificar y medir indicadores de rendimiento que permitan entender y predecir la opinión de los clientes en relación con los servicios ofrecidos.

Disponer de un Cuadro de Mando que recoja los principales resultados clave de la organización.

4.2

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

#### CENTROS INSPECCIONADOS:

*Instrumentales de la Junta de Andalucía:*

*Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA; antigua Empresa Pública del Suelo en Andalucía, EPSA). Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES). Instituto Andaluz de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y Producción Ecológica (IFAPA)*

OBJETIVO: La actuación inspectora ha tenido por objeto conocer y evaluar las propuestas, medidas y prácticas llevadas a cabo por los Centros inspeccionados relacionadas con la sostenibilidad en la gestión pública desde una triple vertiente: social, económica y ambiental.

Para ello, se ha recabado información relacionada con el gobierno de la organización, su influencia en las personas que trabajan en la misma y la repercusión medioambiental que la actividad de la organización viene generando.

Aspectos tales como la existencia de un Código Ético, el compromiso explícito con la Responsabilidad Social, la relación con los clientes y proveedores, o la participación social dentro del gobierno de la organización; los cauces de participación del personal en la organización, la formación del personal, el compromiso con el empleo, la evaluación, promoción y reconocimiento de empleados y empleadas; la participación social de la organización, dentro de los aspectos relacionados con las personas; las medidas medioambientales adoptadas por la organización, su seguimiento respecto de los objetivos planteados y el nivel de cumplimiento, han sido algunos de los aspectos por los que se han preguntado a los responsables de estas Entidades Instrumentales.

RESULTADOS.- En los tres casos analizados, se habían puesto en marcha algunas medidas que pueden enmarcarse en la Responsabilidad Social Corporativa. En algún caso (EPES, parques metropolitanos en el caso de la AVRA) se habían certificado, para determinados ámbitos de la organización, los sistemas de gestión medioambiental con la norma ISO 14001 de 2004. También se han evidenciado otras iniciativas,

como la aprobación de un Código Ético de empresa para el nivel directivo de la AVRA, la evaluación del rendimiento de las personas empleadas (en el caso de la AVRA, aunque en la actualidad la evaluación del rendimiento estaba parada), la puesta en marcha de planes de ahorro de consumo, etc.

Ninguna de las entidades evaluadas viene realizando Memorias de Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo con los estándares fijados por las principales organizaciones. Dichas Memorias están contempladas en La Ley 2/2011 de 4 de marzo de Economía Sostenible (BOE núm. 55 de 5 de marzo de 2011) en la que se establecen una serie de principios generales de sostenibilidad en la gestión de las empresas públicas del ámbito estatal y de acciones para la promoción de la misma en las empresas, organizaciones e instituciones públicas o privadas; con tal fin, (artículo 39) las Administraciones Públicas mantendrán una política de promoción de la responsabilidad social, difundiendo su conocimiento y las mejores prácticas existentes y estimulando el estudio y análisis sobre los efectos en materia de competitividad empresarial de las políticas de responsabilidad social.

PROPUESTAS.- En línea con lo expuesto con anterioridad, algunas de las propuestas que se han realizado han sido las siguientes:

Incluir en la planificación estratégica un apartado relativo a la Responsabilidad Social Corporativa en el que se identificaran acciones y objetivos relacionados con la sostenibilidad económica, social y ambiental.

Desarrollar un Código Ético y de Conducta para todo el personal sin distinción del nivel o categoría profesional, y en el que se expresen los valores de la organización y conducta que deben seguir las personas que trabajan en la misma.

Establecer, implantar y mantener los procedimientos oportunos que permitan tener en cuenta en la evaluación y selección de los proveedores su adecuación a los principios y valores de Responsabilidad Social adoptados por la organización.

Poner en marcha procedimientos para analizar y en su caso desarrollar y aplicar las sugerencias de las personas que trabajan en la organización, especialmente aquellas ideas que tengan que ver con la Innovación y la Mejora de la calidad del servicio prestado.

Contemplar en la política y pliegos de contratación el compromiso explícito de no-utilización de materiales e insumos provenientes de la explotación ilegal de los recursos naturales.

#### 4.3

#### Análisis de la gestión de las unidades de igualdad de género

##### CENTROS INSPECCIONADOS:

*Consejería de Hacienda y Administración Pública – Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural – Consejería de Educación – Consejería de Turismo y Comercio – Instituto Andaluz de la Mujer.*

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

RESULTADOS.- En cuanto a la organización de los recursos, en todos los casos analizados se han constituido las Unidades de Igualdad de Género, variando el número de personas que desempeñan sus tareas, según la



Consejería, y funcionan con normalidad. Ninguna de estas personas se dedica en exclusiva al desarrollo de las tareas competencia de la Unidad, sino que las compaginan con otras funciones asignadas a sus puestos respectivos. En cuanto a la formación recibida por el personal, normalmente han recibido formación general en materia de género, aunque en algunos casos la formación ha sido más específica. Por lo que se refiere a su funcionamiento, todas las Unidades han realizado las pertinentes funciones de asesoramiento a los órganos correspondientes de su Consejería en la elaboración del informe de evaluación del impacto por razón de género, así como para el seguimiento del Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres. Asimismo, se han informado todas las disposiciones dictadas mediante el correspondiente Informe de Observación, habiendo intervenido también en el Informe de Evaluación de Impacto de Género del Presupuesto de su Consejería. En algunos casos destaca la actividad formativa desarrollada, así como la labor de promoción y apoyo a la conciliación personal, familiar y laboral llevada a cabo mediante la puesta en marcha en el ejercicio 2007 de la Escuela Infantil Torretriana, con el objeto de facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, así como a corregir el desigual reparto que existe entre hombres y mujeres en relación con las responsabilidades familiares. Dicha Escuela está destinada a todo el personal que desempeña su puesto de trabajo en el edificio Torretriana.

PROPUESTAS.-En general se ha valorado muy positivamente la actividad desarrollada por todas las Unidades de Igualdad de Género inspeccionadas. Las propuestas se han dirigido fundamentalmente a seguir profundizando en la adopción de medidas que contribuyan a reforzar la presencia de la UIG en todas las políticas desarrolladas por las diferentes Consejerías. Si bien es cierto que las diferentes unidades desempeñan un importante papel en el asesoramiento en materia de igualdad a todos los Centros Directivos así como en la elaboración de los informes de impacto de género de todas las normas, no obstante entendemos que deberían tener una mayor participación en el análisis y control de las estadísticas oficiales, así como en la desagregación de los datos por sexo, debiendo realizarse un especial seguimiento de la publicidad institucional.

#### 4.4

#### Evaluación de la prestación de servicios de las Oficinas de Registro General de Documentos

##### CENTROS INSPECCIONADOS:

*24 Oficinas de Registro, 3 en cada Provincia, entre las que se encuentran oficinas dependientes del SAE en Almería y Cádiz; OCAS en Huelva, Jaén y Málaga; Museos, archivos y bibliotecas en Córdoba y Granada; Oficina de registro de un laboratorio de producción y sanidad animal en Málaga y de la Delegación Territorial de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente, también de Málaga y, por último, dos Sociedades Mercantiles dependientes de IDEA en Sevilla, así como el Registro de la Gerencia Provincial de Sevilla de la Agencia Tributaria de Andalucía.*

OBJETIVO: Tres han sido los objetivos de esta actuación inspectora. En primer lugar, examinar la procedencia o no de que todas y cada una de las entidades que forman parte del ámbito de esta actuación dispongan de una oficina de registro de documentos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, en su redacción dada por la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de Reordenación del Sector Público de Andalucía, cuya disposición adicional primera establece que “las agencias públicas empresariales y el resto de entidades de derecho público que no tengan la consideración de agencia administrativa o de régimen especial, dispondrán de oficinas de registro cuando, de acuerdo con su norma reguladora, tengan atribuido el ejercicio de potestades administrativas que requieran la existencia de dichos órganos.”



En segundo lugar, la comprobación del funcionamiento de las oficinas de registro conforme a lo exigido por el Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establece medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, esto es, cómo se lleva a cabo la actividad de registro y compulsa de documentos, la de información a la ciudadanía y el tratamiento otorgado a las denuncias del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Se ha valorado también la atención al público y se ha revisado los medios materiales y los recursos humanos de que se dispone, así como las condiciones del inmueble en el que se ubica la oficina de registro y la publicidad sobre su existencia.

El último objetivo ha sido la medición de la carga de trabajo para determinar la cantidad de personas necesarias para la eficiente realización de las funciones asignadas a una oficina de registro.

**RESULTADOS.-** Las conclusiones más reseñables, expuestas por objetivos, son las siguientes:

Se ha constatado que todas las entidades del ámbito de la actuación disponen de un Registro de documentos gestionados con el sistema @ries.

En general no se han detectado irregularidades en cuanto a la práctica de los asientos, la remisión de los documentos, la función de información a la ciudadanía o la tramitación de las denuncias del libro de sugerencias y reclamaciones, aunque sí es deficiente la señalización de su existencia.

También son correctos las condiciones y medios materiales del inmueble donde se ubica la oficina de registro. Las oficinas de registro examinadas donde han podido realizarse encuestas de satisfacción han resultado, además, muy bien valoradas por los usuarios.

En algunos casos no se dispone de la preceptiva autorización para la utilización de medios telemáticos y electrónicos, si bien las limitaciones por motivos técnicos impuestas por el Decreto 204/1995 respecto al uso del telefax y del correo electrónico han de ser interpretadas a la luz de los avances tecnológicos que se han producido desde el año 1995 y de los cambios normativos que han impulsado la Administración electrónica.

En la mayoría de oficinas no existe constancia documental de la creación del registro, ni de su comunicación a la Secretaría General para la Administración Pública. También es deficiente la publicidad sobre la existencia de la propia oficina de registro.

El resultado de la medición de carga de trabajo difiere de unas oficinas de registro a otras, pero salvo la de la Delegación Territorial de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente, con una media de 3000 asientos diarios, es común a todas el poco tiempo que es necesario dedicar diariamente a las tareas de registro, compulsa e información, dado el escaso número de asientos. Así, la media diaria es de 35 minutos en el caso de las oficinas del SAE, 10 minutos en los museos y bibliotecas, 30 minutos en archivos y aproximadamente 2-3 horas en las OCAS y en la Agencia Tributaria de Andalucía. De esta manera, el resultado de la medición de la carga de trabajo ha sido de menos de una persona por oficina, no obstante lo cual es necesario mantener la dotación de un puesto a fin de poder prestar el servicio, si bien con asignación de otras tareas distintas a la de registro para completar la jornada laboral. En el caso de la Delegación Territorial de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente de Málaga el resultado de la medición es de algo más de dos personas.

**PROPUESTAS.-** Las propuestas formuladas se refieren, básicamente, a la adopción de medidas encaminadas a la superación de las deficiencias detectadas y, por tanto, al cumplimiento del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, añadiendo como mejoras no previstas en la norma la publicación de los datos de los registros auxiliares en las páginas webs de los órganos y entidades de los que dependen los registros generales de documentos.

#### CENTROS INSPECCIONADOS:

*Consejerías de Turismo y Comercio; Economía, Innovación, Ciencia y Empleo y de Fomento y Vivienda.*

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

RESULTADOS Conforme a los Decretos de Estructura, cada Consejería asigna las competencias de contratación a uno o varios órganos. Sólo han sido objeto de estudio los servicios de contratación de las Secretarías Generales Técnicas que, en unos casos, tenían centralizadas las competencias de los órganos de contratación hasta la adjudicación del contrato y, en otros, cada centro directivo se erigía en órgano de contratación independiente. Aun en este último caso, la Secretaría General Técnica actúa como un referente en la contratación de la Consejería en cuanto que suele resolver dudas, emitir informes jurídicos en materia de contratación e informar los pliegos de cláusulas administrativas particulares. En ninguna de las Consejerías analizadas se utilizan Pliegos Tipos.

En cuanto a los contratos tramitados, la inmensa mayoría han sido contratos menores de servicios. Los expedientes analizados no han evidenciado irregularidades relativas a aspectos de legalidad, como son la justificación del procedimiento de adjudicación, la observancia de trámites del procedimiento y de la documentación preceptiva, el cumplimiento de plazos y el contenido necesario de los actos.

En cuanto a los resultados de la medición de cargas de trabajo, se han observado desfases entre la plantilla establecida en la Relación de Puestos de Trabajo y la resultante de la medición, salvo en el caso de la Consejería de Fomento y Vivienda.

En el caso de la Consejería de Turismo y Comercio la diferencia viene motivada en que solo se han tenido en cuenta las tareas y funciones desempeñadas en materia de contratación, no así en materia de Administración general que también compete a la unidad inspeccionada. A ello hay que añadir el escaso número de expedientes tramitados en 2012, desconociéndose si dicho número es coyuntural o consolidado.

En el caso de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, en la medición solo se ha tenido en cuenta las tareas y funciones desempeñadas por el personal integrante del Servicio de Contratación y Convenios que es quien tramita los expedientes de contratación de la Consejería, no por el que integra el Servicio de Contratación y Administración General procedente de la extinta Consejería de Empleo.

PROPUESTAS.- Las propuestas de mejora formuladas se han referido fundamentalmente al tratamiento de la documentación y al archivo de expedientes, aconsejando que en los expedientes se incluya toda la documentación que deba formar parte de los mismos, también la relativa a la tramitación del gasto; que antes de proceder al archivo de los expedientes se ordene la documentación que los conforman, eliminando documentos duplicados y copias, para facilitar el manejo y estudio de los mismos, así como que se disponga de un sistema organizado y ordenado de expedientes y series documentales de acuerdo con los criterios establecidos por el Archivo Central. La organización que se dé a los documentos en esta primera etapa de archivo determinará las posibilidades de tratamiento que reciban más tarde, lo que confluirá en la racionalización y simplificación administrativa.

4.6

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

#### CENTROS INSPECCIONADOS:

**OBJETIVO:** Es objeto de esta actuación la comprobación del funcionamiento y medición de cargas de trabajo de las unidades de Gestión Económica, dedicando especial atención a las tareas de elaboración de la propuesta de gastos para el correspondiente ejercicio presupuestario y de las actuaciones encaminadas al seguimiento y control presupuestario, así como a la ejecución y pago de gastos corrientes y de otros gastos, en su caso.

No se ha tratado de realizar una labor fiscalizadora o de control propia de las intervenciones de la Junta de Andalucía o de la Cámara de Cuentas de Andalucía, sino de analizar el desempeño de estas tareas desde el punto de vista de la eficacia y eficiencia en la gestión y tramitación de los procedimientos.

**RESULTADOS:** Además de los datos puestos de manifiesto en los distintos informes que conforman esta actuación, y a los que resumidamente se hace referencia a continuación, conviene mencionar dos circunstancias externas a las unidades inspeccionadas, concurrentes en todas ellas, y que han redundado en una mayor carga de trabajo no siempre cuantificable.

Estas circunstancias han sido, por un lado, la reestructuración de consejerías, especialmente gravosa para las actuales Consejerías de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural y de Medio Ambiente y Ordenación de Territorio, ya que en el transcurso de 2 años se han visto afectadas por 2 reorganizaciones.

Por otro lado, la actual crisis económica, y la abundante normativa generada para paliarla, ha impuesto la obligación de elaborar y proporcionar mayor información tanto a la Administración central como a la propia Administración autonómica en relación con asuntos como el Fondo de Liquidez Autonómica, las deudas de las entidades locales o las medidas que se han adoptado para el cumplimiento del Plan Económico Financiero de reequilibrio de la Junta de Andalucía 2012-2014.

En el desarrollo de esta actuación se ha analizado la organización de las distintas Consejerías en cuanto a las competencias para la elaboración de la propuesta de presupuestos y para el seguimiento y control presupuestario, no pudiendo determinar si un modelo más intervencionista es causa o no de un mayor nivel de ejecución presupuestaria. La media de ejecución presupuestaria de la Junta de Andalucía en el año 2012, según el informe anual de la Cámara de Cuentas de Andalucía relativo a la Cuenta General, Contratación Pública y Fondos de Compensación Interterritorial, se sitúa en un 89,92%. Sólo la antigua Consejería de Educación supera esta referencia.

Se ha dedicado especial atención al tiempo medio empleado en el pago de facturas. En el año 2012, a excepción de una de las consejerías examinadas, se pagaban las facturas, con carácter general, antes del plazo previsto en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. En la redacción dada por la Ley 15/2010, de 5 de julio, vigente en 2012, el plazo para el pago era de 60 días (naturales) a contar desde la fecha de recepción de la mercancía o prestación del servicio, aunque se hubiese recibido la factura con anterioridad.

Por lo que respecta a las dietas, no sujetas a esta Ley, el plazo de abono se sitúa entre los 10 días y el mes, salvo alguna consejería en la que el plazo medio oscila entre 1 y 4 meses.

En cuanto a la medición de las cargas de trabajo no todas han devenido eficaces en cuanto que no se ha aportado la información de todas y cada una de las personas que componen las unidades administrativas analizadas. En otros casos, se han detectado datos que inciden en la confiabilidad de la medición, y que afectan tanto al factor de tiempo de realización de tareas como al factor de veces que éstas se realizan.

En aquellos casos en que la medición se ha considerado más objetiva se ha puesto de manifiesto que no existen muchas diferencias entre el número de puestos consignados en la Relación de Puestos de Trabajo y el que resultaría necesario atendiendo a los resultados de la medición.

PROPUESTAS.- Las propuestas formuladas han venido referidas, por un lado, a aspectos de organización, como las relativas a la elaboración de un protocolo o instrucción que comprenda actuaciones e instrumentos para el tratamiento de la información, plazos y calendario, tendente a racionalizar las relaciones con los demás centros directivos de la consejería para la elaboración de la propuesta de presupuesto. También la confección de memorias anuales o cualquier otro instrumento donde se documente las funciones y los procedimientos arbitrados para su desempeño, a fin de facilitar el conocimiento y la continuidad en la gestión de las competencias de las unidades administrativas, más si resultan afectadas por reestructuraciones de Consejerías y movilidad del personal.

## ÁREA 5

## INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA

5.1.

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

### CENTROS INSPECCIONADOS:

*SS.CC. Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales - SS.CC. Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales - SS.CC. Consejería de Turismo y Comercio - Agencia de Defensa de la Competencia (Cj. de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo) - Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía (Cj. de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural).*

OBJETIVO.- El programa pretende analizar la eficacia de las medidas adoptadas por las personas responsables de los sistemas para garantizar la autenticidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y de sus sistemas soporte, atendiendo, entre otros, a los criterios establecidos en el Plan Director de Seguridad de los sistemas de información y telecomunicaciones de la Junta de Andalucía y teniendo en cuenta las actuaciones que se hayan realizado para dar cumplimiento al Esquema Nacional de Seguridad.

DESARROLLO.- Las actuaciones se desarrollan de forma diversa: analizando la información aportada por los centros tanto a través de cuestionarios como recabando información directa del personal responsable de la seguridad a través de entrevistas y visitando los locales que albergan equipos para el tratamiento de la información y las comunicaciones. El estudio, análisis y contraste de toda esta información, permitirá la obtención de conclusiones respecto al objeto del programa de actuación y la elaboración de las correspondientes propuestas, emitidas ambas de modo particularizado para cada centro.

RESULTADOS.- El desarrollo de las actuaciones inspectoras se culminará en el año 2015, y los resultados se incorporarán en la próxima edición de la Memoria de la Inspección General de Servicios.

5.2.

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

### CENTROS AFECTADOS:

*Dirección Provincial del S.A.E. en Almería (Cj. de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo) – Centro de Valoración y Orientación de Personas con Discapacidad de Granada (Cj. de Igualdad, Salud y Políticas Sociales) – Unidad Policía bajo mando de la Junta de Andalucía en Almería (Cj. de Justicia e Interior) – Gerencia Provincial de Almería de la Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía (Cj. de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio) – Gerencia Provincial de Málaga de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (Cj. de Fomento y Vivienda) – Dlg. Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Córdoba (Cj. de Igualdad, Salud y Políticas Sociales) – Instituto de Enseñanza Secundaria en Málaga (Cj. de Educación, Cultura y Deporte) – Svos. Provinciales de Administración Local y Relaciones Institucionales en Málaga (Cj. de*

RESUMEN:

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

**RESULTADOS.-** Aunque cada centro inspeccionado presenta sus características específicas y da lugar a una serie de conclusiones y recomendaciones particulares, puede concluirse de modo general que los centros son conscientes de la necesidad del cumplimiento de sus obligaciones en cuanto a la utilización de ficheros con datos de carácter personal, si bien se detecta que la regulación de estos (creación/modificación/cancelación por disposición oficial e inscripción en el Registro General de Protección de Datos) se ve muy afectada por los cambios de estructuras de las consejerías, produciéndose bastantes retrasos en la actualización de los datos sobre los responsables de los ficheros. Sigue siendo, por otra parte, un elemento pendiente (aunque cada vez menos) la adecuada concienciación y necesidad de regulación de los ficheros con tratamientos no automatizados, así como la formalización de protocolos que den instrucciones al personal sobre el tratamiento de los mismos.

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

Las instalaciones que albergan los equipos que dan soporte a los ficheros y sistemas de información suelen ser adecuados, aunque en algún caso, se han detectado situaciones que aconsejan realizar actuaciones para la dotación de unas mínimas condiciones de seguridad.

**PROPUESTAS.-** Las propuestas que se realizan en los informes inciden principalmente en la regulación de ficheros y Documentos de Seguridad de acuerdo con la normativa de protección de datos (esencialmente la LOPD y su Reglamento de desarrollo). Se insiste igualmente en la realización de las auditorías reglamentarias y en la adecuación de las medidas de seguridad en las instalaciones de proceso de datos y tratamiento de ficheros, formalizando protocolos de control en equipos y servidores, y documentando su ejecución; igualmente se incide en la difusión de la normativa de protección de datos y del Manual de Comportamiento.

MEMORIA 2013-2014

***Inspección General de Servicios***

Secretaría General para la Administración Pública

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Junta de Andalucía