

# INFORME 2022

---

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





## **INFORME 2022**

Inspección General de Servicios  
Secretaría General para la Administración Pública  
Consejería de la Justicia, Administración Local y  
Función Pública de la Junta de Andalucía



## ÍNDICE

1. LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. FUNCIONES.....	4
2. LA FUNCIÓN INSPECTORA. EL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN.....	5
2.1. Carácter y naturaleza jurídica de las actuaciones inspectoras.....	5
2.2. Principios y normas que rigen el desarrollo de las actuaciones inspectoras.....	5
3. RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS EN EL AÑO 2022.....	6
4. GESTIÓN DEL LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.....	19
4.1. Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del año 2022.....	19
4.2. Evolución del número de sugerencias y reclamaciones.....	24
5. GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN MATERIA DE COMPATIBILIDAD DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS.....	25
6. DENUNCIAS.....	27
7. EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS.....	28
8. TRANSPARENCIA PÚBLICA.....	29
8.1. Información actualizada con carácter trimestral.....	30
8.2. Información actualizada con carácter permanente.....	31
9. OTRAS ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS.....	31
9.1 Registro de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones de Altos Cargos.....	31
10. Anexo.....	32



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

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

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

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

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

También, en virtud de lo establecido en la Instrucción 1/2022, de 13/01/2022, de la Secretaría General para la Administración Pública, para el cumplimiento de las obligaciones en materia de publicidad activa, corresponden a la Inspección General de Servicios determinadas obligaciones en relación con lo establecido en la Resolución de 27 de diciembre de 2021, de la Viceconsejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, por la que se ordena la difusión del Catálogo de Reparto de obligaciones de publicidad activa entre los órganos y entidades adscritos a la Consejería.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

### **3. RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS EN EL AÑO 2022.**

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

Con el fin de posibilitar el cumplimiento del referido precepto normativo ha sido elaborado el presente informe, cuyo ámbito temporal se presenta en forma consolidada respecto al ejercicio 2022.

El Plan correspondiente al año 2022 fue aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 15 de febrero de 2022 y publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, número 36, de 22 de febrero.

El mismo figura incorporado como documento anexo al presente informe.

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

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

A continuación se describe el grado de ejecución y los aspectos más relevantes de las actuaciones inspectoras programadas en el Plan General de Inspección del año 2022 (PGI 2022) junto con aquellas actuaciones que, correspondientes al Plan General de Inspección del año 2021 (PGI 2021), fueron finalizadas en el año 2022.



## 1. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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

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

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

Las actuaciones programadas que se han llevado a cabo han sido las siguientes:

### Correspondientes al PGI 2021:

1.1. Denominación: Análisis de la cita previa telemática.

En este programa se han llevado a cabo las siguientes actuaciones inspectoras en 2022:



Nº Exp ^	Titulo
22/0017	PGI 2021 - 1.1. Análisis de la cita previa telemática - DEL GOB CORDOBA
22/0018	PGI 2021 - 1.1. Análisis de la cita previa telemática - DEL TER EMPLEO AL
22/0019	PGI 2021 - 1.1. Análisis de la cita previa telemática - DEL TER SALF CA
22/0020	PGI 2021 - 1.1. Análisis de la cita previa telemática - DEL TER FIOT GR
22/0021	PGI 2021 - 1.1. Análisis de la cita previa telemática - DEL TER TRJAL HU
22/0022	PGI 2021 - 1.1. Análisis de la cita previa telemática - DEL TER AGPDS JA
22/0023	PGI 2021 - 1.1. Análisis de la cita previa telemática - DEL TER EDU MA
22/0024	PGI 2021 - 1.1. Análisis de la cita previa telemática - DEL TER IPSC SE
22/0025	PGI 2021 - 1.1. Análisis de la cita previa telemática - DEL TER RJAL GR
22/0026	PGI 2021 - 1.1. Análisis de la cita previa telemática - DEL TER DESSOS CO
22/0027	PGI 2021 - 1.1. Análisis de la cita previa telemática - CPH



### Correspondientes al PGI 2022:

1.1. Denominación: Análisis de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante los años 2020 y 2021 a través del libro de sugerencias y reclamaciones.

Esta actuación inspectora ha sido incorporada al PGI 2023, ampliándose el análisis a los años 2021, 22 y 23.

1.2. Denominación: Análisis del cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional octava del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Se redactó el protocolo para el desarrollo de las actuaciones inspectoras que se detallan a continuación.

Nº Exp	Título
22/0068	PGI 2022 - 1.2. Análisis del cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional octava del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica. C. Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible..
22/0073	PGI 2022 - 1.2. Análisis del cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional octava del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica. C. Cultura y Patrimonio Histórico.
22/0067	PGI 2022 - 1.2. Análisis del cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional octava del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica. C. Educación y Deporte.
22/0065	PGI 2022 - 1.2. Análisis del cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional octava del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica. C. Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.
22/0072	PGI 2022 - 1.2. Análisis del cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional octava del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica. C. Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio.
22/0066	PGI 2022 - 1.2. Análisis del cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional octava del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica. C. Hacienda y Financiación Europea.
22/0071	PGI 2022 - 1.2. Análisis del cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional octava del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica. C. Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.
22/0064	PGI 2022 - 1.2. Análisis del cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional octava del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica. C. Presidencia, Administración Pública e Interior.
22/0070	PGI 2022 - 1.2. Análisis del cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional octava del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica. C. Salud y Familias.
22/0069	PGI 2022 - 1.2. Análisis del cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional octava del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica. C. Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades.
22/0063	PGI 2022 - 1.2. Análisis del cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional octava del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica. C. Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local.



Sin embargo, en el periodo previsto para el desarrollo del expediente se vió afectado el ámbito de las citadas Actuaciones Inspectoras como consecuencia de la reestructuración de consejerías establecida por el Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, por lo que no se consideró oportuno ni de interés proceder a su desarrollo, al verse modificadas un alto porcentaje de las denominaciones de los distintos órganos directivos. Todo ello sin perjuicio de la posible inclusión de la actuación inspectora en la propuesta de futuros Planes Generales de Inspección.

## 2. ÉTICA PÚBLICA E INTEGRIDAD

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

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

Los aspectos más relevantes de las actuaciones programadas en el PGI 2022 han tenido por causa los siguientes objetivos:

2.1. Denominación: Análisis de las circunstancias, causas y medidas adoptadas por los órganos competentes respecto a las denuncias presentadas ante la Inspección General de Servicios con base en el artículo 33 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía.

En este programa se han llevado a cabo las siguientes actuaciones inspectoras:



Nº Exp	Título
22/0030	PGI 2022 - 2.1. Análisis de las circunstancias, causas y medidas adoptadas por los órganos competentes respecto a las denuncias presentadas ante la Inspección General de Servicios con base en el artículo 33 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre.
22/0055	PGI 2022 - 2.1. Análisis de las circunstancias, causas y medidas adoptadas por los órganos competentes respecto a las denuncias presentadas ante la Inspección General de Servicios con base en el artículo 33 del Decreto 601/2019. ALMERÍA.
22/0056	PGI 2022 - 2.1. Análisis de las circunstancias, causas y medidas adoptadas por los órganos competentes respecto a las denuncias presentadas ante la Inspección General de Servicios con base en el artículo 33 del Decreto 601/2019. CÁDIZ.
22/0057	PGI 2022 - 2.1. Análisis de las circunstancias, causas y medidas adoptadas por los órganos competentes respecto a las denuncias presentadas ante la Inspección General de Servicios con base en el artículo 33 del Decreto 601/2019. CÓRDOBA.
22/0058	PGI 2022 - 2.1. Análisis de las circunstancias, causas y medidas adoptadas por los órganos competentes respecto a las denuncias presentadas ante la Inspección General de Servicios con base en el artículo 33 del Decreto 601/2019. MÁLAGA.

## 2.2. Denominación: Análisis del absentismo en la Administración General de la Junta de Andalucía.

En este programa se ha llevado a cabo la siguiente actuación inspectora:

Nº Exp	Título
22/0034	PGI 2022-2.2. Análisis del absentismo en la Administración General de la Junta de Andalucía. SERVICIO ANDALUZ DE SALUD.

## 2.3. Denominación: Análisis de la tramitación de las solicitudes de compatibilidad del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del Sector Público Andaluz.

En este programa se ha llevado a cabo la siguiente actuación inspectora:

Nº Exp	Título
22/0060	PGI 2022 - 2.3. Análisis de la tramitación de las solicitudes de compatibilidad del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del Sector Público Andaluz.



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

Las actuaciones ejecutadas en el año 2022 han estado relacionadas con el análisis de la organización y funcionamiento de las unidades, órganos y entidades de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Agencias, con la racionalización de sus procedimientos y con la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de su actividad.

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

3.1. Denominación. Evaluar los procedimientos que afectan a los operadores económicos con objeto de su simplificación y agilización, todo ello orientado al fomento de la actividad económica

En este programa se ha llevado a cabo la siguiente actuación inspectora:

Nº Exp	Titulo
22/0061	PGI 2022 - 3.1. Evaluar los procedimientos que afectan a los operadores económicos con objeto de su simplificación y agilización, todo ello orientado al fomento de la actividad económica.



3.2. Denominación: Análisis de los procedimientos de autorización de vertidos al dominio público hidráulico y marítimo terrestre.

En este programa se han llevado a cabo las siguientes actuaciones inspectoras:

Nº Exp	Título
22/0054	PGI 2022 - 3.2. Análisis de los procedimientos de autorización de vertidos al dominio público hidráulico y marítimo terrestre
22/0074	PGI 2022 - 3.2. Análisis de los procedimientos de autorización de vertidos al dominio público hidráulico y marítimo terrestre. ALMERÍA.
22/0075	PGI 2022 - 3.2. Análisis de los procedimientos de autorización de vertidos al dominio público hidráulico y marítimo terrestre. CÁDIZ.
22/0076	PGI 2022 - 3.2. Análisis de los procedimientos de autorización de vertidos al dominio público hidráulico y marítimo terrestre. GRANADA.
22/0077	PGI 2022 - 3.2. Análisis de los procedimientos de autorización de vertidos al dominio público hidráulico y marítimo terrestre. HUELVA.
22/0078	PGI 2022 - 3.2. Análisis de los procedimientos de autorización de vertidos al dominio público hidráulico y marítimo terrestre. MÁLAGA.
22/0079	PGI 2022 - 3.2. Análisis de los procedimientos de autorización de vertidos al dominio público hidráulico y marítimo terrestre. SEVILLA.

3.3. Denominación: Análisis de los Servicios competentes en materia de recursos administrativos

En este programa se han llevado a cabo las siguientes actuaciones inspectoras:

Nº Exp	Título
22/0039	PGI 2022 - 3.3. Análisis de los Servicios competentes en materia de recursos administrativos. CCPH.
22/0038	PGI 2022 - 3.3. Análisis de los Servicios competentes en materia de recursos administrativos. CHYFE.



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

En este programa se han llevado a cabo las siguientes actuaciones inspectoras:

Nº Exp	Título
22/0035	PGI 2022 - 3.4. Análisis de la estructura organizativa en relación con las competencias asignadas. CHYFE.
22/0036	PGI 2022 - 3.4. Análisis de la estructura organizativa en relación con las competencias asignadas. CTEICU.

3.5. Denominación: Verificación del cumplimiento de la normativa reguladora de los ingresos percibidos en régimen de derecho público en aquellas agencias públicas empresariales que tienen competencias para su gestión y recaudación.

En este programa se ha llevado a cabo la siguiente actuación inspectora:

Nº Exp	Título
22/0032	PGI 2022 - 3.5. Verificación del cumplimiento de la normativa reguladora de los ingresos percibidos en régimen de derecho público en aquellas agencias públicas empresariales que tienen competencias para su gestión y recaudación. AA INSTITUCIONES CULT

## 4. TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN

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

4.1. Denominación: Análisis del cumplimiento del principio de transparencia en determinadas agencias públicas empresariales.

En el periodo previsto para el desarrollo del expediente se vió afectado el ámbito de los programas de actuación descritos en el Plan General de Inspección como consecuencia de la reestructuración de consejerías establecida por el Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio.



Por otra parte, tanto el entonces Jefe de la Inspección General de Servicios como el Inspector General de Servicios al que había sido asignado el expediente, causaron baja por cambio de destino durante el citado periodo, lo que afectó a los recursos destinados al desarrollo del Plan.

Las circunstancias descritas han impedido que el expediente referenciado pudiera desarrollarse en el periodo planificado para su realización, sin que hayan sido elaborados informes en relación con el mismo y sin perjuicio, no obstante, de la posible inclusión de la actuación inspectora en la propuesta de futuros Planes Generales de Inspección.

4.2. Denominación: Análisis de la existencia y funcionamiento de un protocolo para la gestión interna de la Transparencia.

Al igual que en el caso anterior, en el periodo previsto para el desarrollo del expediente se vió afectado el ámbito de los programas de actuación descritos en el Plan General de Inspección como consecuencia de la reestructuración de consejerías establecida por el Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio.

Tanto el entonces Jefe de la Inspección General de Servicios como el Inspector General de Servicios al que había sido asignado el expediente, causaron baja por cambio de destino durante el citado periodo, lo que afectó a los recursos destinados al desarrollo del Plan.

Las circunstancias descritas han impedido que el expediente referenciado pudiera desarrollarse en el periodo planificado para su realización, sin que hayan sido elaborados informes en relación con el mismo y sin perjuicio, no obstante, de la posible inclusión de la actuación inspectora en la propuesta de futuros Planes Generales de Inspección.

## 5. PROTECCIÓN DE DATOS Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

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

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

5.1. Denominación: Análisis de la implantación de las comunicaciones y notificaciones electrónicas entre los órganos territoriales provinciales de la Administración de la Junta de Andalucía y otras Administraciones Públicas.

En este programa se han llevado a cabo las siguientes actuaciones inspectoras:



Nº Exp	Título
22/0080	PGI 2022 - 5.1. Análisis de la implantación de las comunicaciones y notificaciones electrónicas entre los órganos territoriales provinciales de la Administración de la Junta de Andalucía y otras Administraciones Públicas. Deleg. del Gobierno Almería
22/0081	PGI 2022 - 5.1. Análisis de la implantación de las comunicaciones y notificaciones electrónicas entre los órganos territoriales provinciales de la Administración de la Junta de Andalucía y otras Administraciones Públicas. Deleg. del Gobierno Cádiz.
22/0082	PGI 2022 - 5.1. Análisis de la implantación de las comunicaciones y notificaciones electrónicas entre los órganos territoriales provinciales de la Administración de la Junta de Andalucía y otras Administraciones Públicas. Deleg. del Gobierno Córdoba.
22/0083	PGI 2022 - 5.1. Análisis de la implantación de las comunicaciones y notificaciones electrónicas entre los órganos territoriales provinciales de la Administración de la Junta de Andalucía y otras Administraciones Públicas. Deleg. del Gobierno Granada.
22/0084	PGI 2022 - 5.1. Análisis de la implantación de las comunicaciones y notificaciones electrónicas entre los órganos territoriales provinciales de la Administración de la Junta de Andalucía y otras Administraciones Públicas. Deleg. del Gobierno Huelva..
22/0085	PGI 2022 - 5.1. Análisis de la implantación de las comunicaciones y notificaciones electrónicas entre los órganos territoriales provinciales de la Administración de la Junta de Andalucía y otras Administraciones Públicas. Deleg. del Gobierno Jaén.
22/0086	PGI 2022 - 5.1. Análisis de la implantación de las comunicaciones y notificaciones electrónicas entre los órganos territoriales provinciales de la Administración de la Junta de Andalucía y otras Administraciones Públicas. Deleg. del Gobierno Málaga.
22/0087	PGI 2022 - 5.1. Análisis de la implantación de las comunicaciones y notificaciones electrónicas entre los órganos territoriales provinciales de la Administración de la Junta de Andalucía y otras Administraciones Públicas. Deleg. del Gobierno Sevilla.

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

En el periodo previsto para el desarrollo del expediente se vió afectado el ámbito de los programas de actuación descritos en el Plan General de Inspección como consecuencia de la reestructuración de consejerías establecida por el Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio.

Por otra parte, tanto el entonces Jefe de la Inspección General de Servicios como el Inspector General de Servicios al que había sido asignado el expediente, causaron baja por cambio de destino durante el citado periodo, lo que afectó a los recursos destinados al desarrollo del Plan.

Las circunstancias descritas han impedido que el expediente referenciado pudiera desarrollarse en el periodo planificado para su realización, sin que hayan sido elaborados informes en relación con el mismo y



sin perjuicio, no obstante, de la posible inclusión de la actuación inspectora en la propuesta de futuros Planes Generales de Inspección.

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

En este programa se han llevado a cabo las siguientes actuaciones inspectoras:

Nº Exp	Título
22/0043	PGI 2022 - 5.3. Análisis del cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad - Portal del Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía. IECA.
22/0044	PGI 2022 - 5.3. Análisis del cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad - Portal del Hospital Universitario Juan Ramón Jiménez.HUJRJ
22/0045	PGI 2022 - 5.3. Análisis del cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad - Portal de la Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía. AMAYA.
22/0046	PGI 2022 - 5.3. Análisis del cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad - Portal de la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales. AAIC.

## 6. EVALUACIÓN E INNOVACIÓN

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

Pero adoptar decisiones y obtener resultados con el fin de satisfacer el interés general y el bien común exige, entre otros factores, desarrollar instrumentos que garanticen la realización adecuada de los procesos de planificación y evaluación de las políticas, programas, procedimientos o actuaciones, así como medir el alcance e impacto de ello con indicadores definidos, mensurables y homologables interna y externamente, en términos de comparabilidad.

También requiere orientar las actuaciones de la administración pública desde el punto de vista de enfrentar el desafío de los nuevos retos a través de un proceso de innovación del sector público, desde la perspectiva del progreso social, económico y ambiental de la sociedad y su sostenibilidad.

6.1. Evaluación del establecimiento de objetivos y medición de resultados en las agencias de régimen especial de la Junta de Andalucía.

En este programa se ha llevado a cabo la siguiente actuación inspectora:



Nº Exp	Título
22/0041	PGI 2022 - 6.1 - Evaluación del establecimiento de objetivos y medición de resultados en las agencias de régimen especial de la Junta de Andalucía. AGAPA.

6.2. Análisis de los instrumentos de información y control de la calidad e indicadores de la gestión pública en las agencias públicas empresariales de la Junta de Andalucía.

En este programa se ha llevado a cabo la siguiente actuación inspectora:

Nº Exp	Título
22/0037	PGI 2022 - 6.2. Análisis de los instrumentos de información y control de la calidad e indicadores de la gestión pública en las agencias públicas empresariales de la Junta de Andalucía. AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA.

6.3. Análisis de las implicaciones de la integración de las agencias públicas empresariales en el régimen de contabilidad presupuestaria.

En este programa se habían iniciado los trámites para llevar a cabo las siguientes actuaciones inspectoras:

Nº Exp	Título
22/0049	PGI 2022 - 6.3. Análisis de las implicaciones de la integración de las agencias públicas empresariales en el régimen de contabilidad presupuestaria. AMAYA.
22/0050	PGI 2022 - 6.3. Análisis de las implicaciones de la integración de las agencias públicas empresariales en el régimen de contabilidad presupuestaria. AOPJA.
22/0051	PGI 2022 - 6.3. Análisis de las implicaciones de la integración de las agencias públicas empresariales en el régimen de contabilidad presupuestaria. AG EDUCACIÓN.

Estas actuaciones se pospusieron al causar baja tanto el entonces Jefe de la Inspección General de Servicios como el Inspector General de Servicios por cambio de destino durante el citado periodo, lo que afectó a los recursos destinados al desarrollo del Plan.



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

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

### 4.1. Gestión del libro de sugerencias y reclamaciones del año 2022.

El número de sugerencias y reclamaciones presentadas durante el año 2022 es el que se refleja en las siguientes tablas, en las que se observa, como en años anteriores, la apreciable diferencia entre el número de sugerencias y reclamaciones presentadas en el ámbito sanitario y las presentadas en el resto de la Administración de la Junta de Andalucía.

### NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE CARÁCTER SANITARIO PRESENTADAS DURANTE EL AÑO 2022 POR PROVINCIA Y RATIO DE POBLACIÓN.

Los datos se presentan desagregados por sexo y por forma de presentación (telemáticas o en papel):

PROVINCIA	TELEMÁTICAS			PAPEL			TOTAL	POBLACIÓN (1)	RATIO ACUMULADO (2)
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total			
ALMERÍA	545	431	976	4.900	2.044	6.944	7.920	740.534	106,95
CÁDIZ	987	1.031	2.018	10.143	6.015	16.158	18.176	1.246.781	145,78
CÓRDOBA	274	341	615	1.660	2.742	4.402	5.017	772.464	64,95
GRANADA	418	546	964	3.395	6.430	9.825	10.789	921.987	117,02
HUELVA	368	358	726	2.321	3.757	6.078	6.804	528.763	128,68
JAÉN	369	373	742	1.656	2.753	4.409	5.151	623.761	82,58
MÁLAGA	850	1.114	1.964	5.763	10.489	16.252	18.216	1.717.504	106,06
SEVILLA	1.397	1.527	2.924	7.237	13.061	20.298	23.222	1.948.393	119,19
<b>TOTAL (3)</b>	<b>5.208</b>	<b>5.721</b>	<b>10.929</b>	<b>37.075</b>	<b>47.291</b>	<b>84.366</b>	<b>95.295</b>	<b>8.500.187</b>	<b>112,11</b>

(1) Fuente IECA

(2) Ratio de Reclamaciones por 10.000 habitantes.

(3) Fuente RESUELVE



## NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE CARÁCTER NO SANITARIO PRESENTADAS DURANTE EL AÑO 2022 POR PROVINCIA Y RATIO DE POBLACIÓN.

Los datos se presentan desagregados por sexo y por forma de presentación:

PROVINCIA	TELEMÁTICAS				PAPEL				TOTAL	POBLACIÓN (2)	RATIO ACUMULADO (1)
	Hombre	Mujer	N/C	Total	Hombre	Mujer	N/C	Total			
ALMERÍA	303	153	63	519	32	7	0	39	558	740.534	7,54
CÁDIZ	304	213	0	517	58	90	0	148	665	1.246.781	5,33
CÓRDOBA	272	295	111	678	122	139	7	268	946	772.464	12,25
GRANADA	314	369	183	866	223	270	19	512	1.378	921.987	14,95
HUELVA	280	263		543	48	72	0	120	663	528.763	12,54
JAÉN	161	166	76	403	37	45	4	86	489	623.761	7,84
MÁLAGA	507	500	304	1.311	131	190	6	327	1.638	1.717.504	9,54
SEVILLA	1.473	1.723	789	3.985	98	97	0	195	4.180	1.948.393	21,45
SS.CC	640	624	409	1.673	99	91	2	192	1.865	--	--
<b>TOTAL(3)</b>	<b>4.254</b>	<b>4.306</b>	<b>1.935</b>	<b>10.495</b>	<b>848</b>	<b>1.001</b>	<b>38</b>	<b>1.887</b>	<b>12.382</b>	<b>8.500.187</b>	<b>14,57</b>

(1) Ratio de Reclamaciones por 10.000 habitantes.

2) Fuente IECA

(3) Fuente SSR

N/C No contesta

Los datos de las reclamaciones de carácter sanitario son los proporcionados por el Servicio Andaluz de Salud quien dispone de un aplicativo propio en el que gestionar todas las reclamaciones recibidas.

En cuanto a la forma de presentación de las reclamaciones existe una marcada diferencia entre las que se encuentran en el ámbito sanitario donde la ciudadanía presenta preferentemente en formato papel, generalmente en el propio centro sanitario suponiendo más del 88% de las reclamaciones presentadas, frente a las de ámbito de la administración general en que la tendencia se invierte pasando a suponer las que se presentan en formato papel únicamente un 15% del total. En este caso se trata generalmente de las presentadas en centros culturales, puertos, etc.

Con relación a años anteriores, se constata no sólo el incremento de reclamaciones presentadas en todas las provincias sino la ratio de las mismas por población. Y es que se comprueba que es frecuente que una misma persona presente más de una reclamación por disconformidad en los servicios recibidos por parte de la Administración andaluza. Este dato bien pudiera significar, no sólo una mayor conocimiento por parte de la ciudadanía de un canal para manifestar sus quejas y ponerse en comunicación con la Administración y su accesibilidad, sino también su confianza en la utilidad del mismo.



#### NÚMERO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS ELECTRÓNICAMENTE

AÑO	ELECTRÓNICA	TOTAL	%/TOTAL
2021	2.732	71.231	3,84
2022	21.424	107.681	19,9

\*Fuente LSR-IGS

Considerando los datos del pasado año 2021 se aprecia un aumento exponencial en cuanto al porcentaje de reclamaciones, como se ha indicado principalmente en el ámbito de la administración general, de las sugerencias y/o reclamaciones presentadas a través de medios electrónicos.

De los datos puede derivarse que la presentación en formato papel responde a una inmediatez en el motivo que supone la queja por parte de la ciudadanía frente a la presentación por medios electrónicos que, unida a la facilidad de acceso y de uso de la aplicación informática, permite que las personas que desean presentar una reclamación o una sugerencia puedan hacerlo de forma más reflexiva e incluso adjuntando aquella documentación que consideren oportuna para sustentar su contenido.

#### EN CUANTO A LAS VARIABLES DE SEXO Y EDAD.

Deteniéndonos en los datos desagregados por sexo, se comprueba que no existe una diferencia significativa entre el número de reclamaciones presentadas por hombres y por mujeres, aunque es un poco superior en el número de mujeres, en especial en el ámbito sanitario y presentadas en papel. En el caso de las reclamaciones en el ámbito sanitario en todas ellas se ha identificado el sexo de la persona reclamante, toda vez que el Servicio Andaluz de Salud ha de relacionar las mismas con su propia base de datos sanitarios al objeto de poder dar cumplida respuesta.

Sin embargo, en el caso de las reclamaciones en el ámbito de la administración general, en que el dato del sexo ha de ser incluido por la persona reclamante, se observa que es cada vez mayor el porcentaje de personas que no incluyen este dato en el formulario correspondiente. Es preciso resaltar que este dato, si bien ha de solicitarse en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, no es de carácter obligatorio ya que su recogida es únicamente a fines estadísticos, y en especial cuando, como se ha indicado, no existe una diferencia significativa en cuanto a la participación de los diferentes sexos.

En lo relativo a la edad, existe una clara mayoría de personas incluidas en el rango de edad de los 41 a 60 años, en especial en la forma de acceso electrónica. Sin embargo, este dato no es especialmente significativo, ya que en muchos casos, en especial los relacionados con la salud y atención sanitaria y la dependencia, la reclamación no es presentada por la persona afectada directamente sino por un familiar, generalmente un descendiente o la pareja.



A este respecto hay que aclarar que el sistema de Sugerencias y Reclamaciones no es un procedimiento administrativo tal y como se regula en las leyes procedimentales, por lo que no es preciso que la persona que presenta la reclamación o sugerencia tenga una habilitación especial para manifestar su opinión.

#### **PLAZO Y VALORACIÓN DE LAS RESPUESTAS.**

En lo relativo a las respuestas y al plazo de remisión de las mismas es preciso hacer una diferencia entre las reclamaciones del ámbito sanitario que son respondidas en más del 90% de los casos, si bien con una media de plazo de respuesta entre los 30 y 60 días. En cambio, en el caso de las reclamaciones del ámbito de la administración general el número de reclamaciones que quedan sin respuesta es superior del 50%, aunque con diferentes resultados según las provincias. Los datos son los siguientes:

<b>PLAZO DE RESPUESTA</b>	<b>%/TOTAL</b>
Hasta 15 días	4,26
15 a 30 días	6,69
30 a 60 días	10,76
Más de 60 días	24,11
Sin respuesta	55,18

Por otra parte, la diferencia entre los resultados en el ámbito sanitario en el que como se ha dicho más del 90% de las reclamaciones reciben una respuesta, está en que en el Servicio Andaluz de Salud existe un Servicio de Coordinación-Gestión ciudadana cuya misión es hacer un seguimiento de las reclamaciones/sugerencias presentadas por la ciudadanía relacionadas con la salud y la atención sanitaria.

En el caso de la administración general, se echa en falta una estructura en las diferentes Consejerías que realice este seguimiento y control con el fin de dar la debida respuesta en un plazo razonable y a su vez permita detectar las deficiencias para establecer los correspondientes planes de mejora.

Una vez recibida copia de la respuesta remitida a la persona reclamante, por parte de la Inspección General de Servicios se hace una valoración de la calidad de la respuesta en base a los siguientes parámetros:



1	Claridad y sencillez de la redacción.
2	Si se aborda o no la concreta cuestión planteada en la reclamación.
3	Ausencia de argumentos-tipo para explicar o justificar las deficiencias o anomalías denunciadas por la persona usuaria.
4	Incluir en la respuesta las actuaciones de investigación realizadas como consecuencia de la reclamación y resultados obtenidos.
5	Información sobre las medidas concretas adoptadas para corregir la situación específicamente denunciada.
6	Áreas de mejora detectadas gracias a la reclamación formulada.
7	Medidas genéricas adoptadas para evitar la repetición de situaciones como la denunciada.
8	Incorporación a la respuesta de la información relativa al carácter de la reclamación desde un punto de vista jurídico y sobre otras vías que el ordenamiento jurídico vigente pone a disposición de la persona usuaria y a las que puede acudir para la satisfacción de su pretensión: reclamaciones o recursos administrativos, ejercicio de acciones judiciales, etc..
9	Incorporación a la respuesta de manifestaciones de agradecimiento de la Dirección del Centro por la colaboración prestada y el interés demostrado por la persona usuaria y, en general, estilo de redacción carente de connotaciones defensivas o autodisculpatorias que permitan a la persona reclamante percibir la utilidad de su reclamación aún en el caso de que su pretensión no fuese susceptible de solución a corto plazo.

Se valora de 1 a 3, siendo 1 la valoración más baja y 3 la valoración más alta.

Los datos son los siguientes en términos porcentuales:

	Valoración de la respuesta	%
1	EXCELENTE	40,08
2	BUENA CALIDAD	26,68
3	MEJORABLE	30,51
4	DEFICIENTE	2,74

Si bien es importante el porcentaje de respuestas calificadas como “excelente”, debemos tener en cuenta también el plazo de la respuesta no considerando satisfactorias aquellas cuyos plazos de demora resultan excesivos sin que exista una causa que lo justifique. Por otra parte, es frecuente que se trate de respuestas tipo y que, a pesar de constatar que se presenten reclamaciones de forma recurrente sobre un mismo motivo, se centren en la circunstancia concreta sin que se planteen medidas de mejora generales que den una solución definitiva al problema. Así, resulta que casi de la tercera parte de las mismas han sido calificadas como deficientes o mejorables.



Se comprueba que el mayor porcentaje en el motivo de las quejas es relativo a la demora en la resolución del procedimiento. En muchos casos, el plazo de resolución de los procedimientos supera ampliamente no sólo la expectativa de la ciudadanía de que los procedimientos sean resueltos en un plan razonable, tal y como se establece en el artículo 5 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, sino que es habitual que superen el plazo de resolución establecido en la propia normativa reguladora del concreto procedimiento.

La respuesta a las reclamaciones presentadas por las personas interesadas está condicionado por el elevado volumen de expedientes y en la falta de medios para su resolución, sin que se incluya de manera habitual cuál es la mejora que se vaya a poner en marcha para resolver la situación de “atasco”.

Siendo competencia de la Inspección General de Servicios realizar un seguimiento del sistema con el fin de detectar un posible anormal funcionamiento de los servicios, y en su caso ordenar la práctica de las actuaciones que pudieran corresponder, el elevado volumen de reclamaciones hace difícil hacer un seguimiento en profundidad.

Por último, con el fin de facilitar la tramitación y gestión de las reclamaciones recibidas por parte de los órganos competentes, el pasado día 22 de julio de 2022 se hizo pública por parte de la Secretaría General para la Administración Pública la “Guía para la tramitación de las reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía”.

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

Si comprobamos la evolución del número de reclamaciones y/o sugerencias presentadas en el año 2022 con los datos de los últimos años comprobamos que se mantiene la línea que se venía observando en los años anteriores en que el número de reclamaciones siempre ha ido en aumento, en el año 2020 se observa un acusado descenso.

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

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



A la vista de estas conclusiones en el Plan de General de la Inspección de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2023, aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de 21 de febrero de 2023, se ha incluido una actuación de “Análisis de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante los años 2020 a 2022 a través del libro de sugerencias y reclamaciones” en la que a diferencia de planes anteriores el ámbito temporal y subjetivo es mayor, toda vez que se incluyen todas las reclamaciones y/o sugerencias y todos los ámbitos de la administración andaluza, cuyo resultado permitirá emitir una opinión fundamentada en evidencias que, con el objeto de abordar la tramitación de una nueva normativa reguladora de la materia, posibilite potenciar el sistema de reclamaciones y sugerencias como un efectivo instrumento de mejora de los servicios públicos, en una Administración Pública más cercana y adaptada a la sociedad actual.

Dichas actuaciones están soportadas en la competencia recogida en el artículo 14.2 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre y trascienden del ámbito competencial otorgado a la IGS por la regulación anterior, contemplada en el Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, por el que se aprobó el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía y que otorgaba a dicho órgano una función fundamentalmente gestora de las sugerencias y reclamaciones.

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

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

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

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

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

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



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

A lo largo del año 2022 la Inspección General de Servicios ha instruido 2.465 expedientes y finalizados 2.153. Estos números ponen de manifiesto un cambio de tendencia a la baja, sobre los expedientes finalizados en 2021, que ascendieron a 2.946. La explicación a este cambio de tendencia la podemos encontrar en que dicho año se produjo un importante crecimiento de las solicitudes de compatibilidad, tras el descenso que se observó en el año 2020, con motivo de la pandemia y el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Con carácter general, las solicitudes han sido resueltas dentro de los plazos establecidos en el artículo 9 del Decreto 524/2008, de 16 de diciembre ( de uno a tres meses, en función de la actividad a la que venga referida la correspondiente solicitud) sin perjuicio de los trámites de subsanación que pudieran haber sido aplicados a las mismas. En relación con dichos datos, han sido objeto de una resolución favorable, 1.642, mientras que el resto han sido informados y resueltos en forma desfavorable o archivados.

#### Datos de Compatibilidad 2022

	Iniciados SIRHUS 2022			Iniciados NO SIRHUS 2022			TOTAL Iniciados 2022	Finalizados SIRHUS 2022			Finalizados NO SIRHUS 2022			TOTAL Finalizados 2022
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL		HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	
Almería	118	128	246	20	15	35	281	113	107	220	15	19	34	254
Cádiz	131	120	251	9	8	17	268	114	106	220	11	8	19	239
Córdoba	115	160	275	16	19	35	310	99	136	235	12	12	24	259
Granada	105	98	203	10	12	22	225	102	88	190	8	9	17	207
Huelva	101	99	200	6	4	10	210	94	92	186	5	3	8	194
Jaén	85	83	168	14	8	22	190	82	71	153	12	6	18	171
Málaga	163	159	322	18	24	42	364	147	141	288	17	19	36	324
Sevilla	241	248	489	75	53	128	617	197	209	406	58	41	99	505
<b>TOTAL</b>	<b>1.059</b>	<b>1.095</b>	<b>2.154</b>	<b>168</b>	<b>143</b>	<b>311</b>	<b>2.465</b>	<b>948</b>	<b>950</b>	<b>1.898</b>	<b>138</b>	<b>117</b>	<b>255</b>	<b>2.153</b>

Contra las resoluciones denegatorias emitidas y notificadas se han presentado 34 recursos de reposición, de los que 5 han sido estimados, 27 han sido desestimados y 2 archivados por pérdida sobrevenida del objeto del recurso.

#### Datos de Compatibilidad 2022

	SIRHUS			NO SIRHUS			TOTAL
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	
<b>FINALIZADOS</b>	<b>948</b>	<b>950</b>	<b>1.898</b>	<b>138</b>	<b>117</b>	<b>255</b>	<b>2.153</b>
<b>Favorables</b>			<b>1.467</b>	<b>93</b>	<b>82</b>	<b>175</b>	<b>1.642</b>
<b>Desfavorables</b>			<b>254</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>272</b>
<b>Archivo</b>			<b>177</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>62</b>	<b>239</b>



Evolución del número de expedientes de Compatibilidad tramitados 2018 - 2022

	2018	2019	2020	2021	2022
N.º exptes.	1.615	1.586	1.457	2.946	2.153

Debe ser destacado la aprobación de la Orden de 2 de febrero de 2022 de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior (BOJA 14 de enero) por la que se aprueban los nuevos modelos obligatorios de solicitud de compatibilidad que sustituyen a los que fueron publicados como Anexos I, II y III del Decreto 524/2008 de 16 de diciembre y la implantación de medios electrónicos en los procedimientos referidos en el artículo 31 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía. Igualmente debemos destacar la utilización del sistema “Notifica” para proceder a la notificación de las resoluciones.

En el ámbito de las compatibilidades se ha llevado a cabo, como ya se ha dicho, la actuación inspectora “Análisis de la tramitación de las solicitudes de compatibilidad del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del Sector Público Andaluz”. Esta actuación inspectora ha tenido por objeto el análisis de las diferentes formas de tramitación de las solicitudes de compatibilidad del personal incluido en el ámbito del Decreto 524/2008, de 16 de diciembre, por el que se regulan las competencias y el procedimiento en materia de incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del Sector Público Andaluz, así como la realización de un diagnóstico de las estructuras y mecanismos de apoyo necesarios para dar cumplimiento a la normativa sobre administración electrónica.

Nº Exp ↑	Titulo
22/0060	PGI 2022 - 2.3. Análisis de la tramitación de las solicitudes de compatibilidad del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del Sector Público Andaluz.

## 6. DENUNCIAS.

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

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



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

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

Expuesto cuanto antecede debe señalarse que, en el año 2022, sólo se han registrado un total de 7 denuncias relacionadas con un supuesto funcionamiento anormal o irregular de los servicios.

En el cuadro siguiente se muestra la evolución del número de denuncias tramitadas entre los años 2015 y 2022.

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

#### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE DENUNCIAS PRESENTADAS 2015 – 2022

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
N.º DENUNCIAS	73	52	51	34	22	6	10	7

## 7. EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS.

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



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

La evolución de este tipo de expedientes disciplinarios (personal de Justicia), en el período 2015-2022, se refleja en la tabla que aparece a continuación.

**EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS  
(PERSONAL DE JUSTICIA)  
2015 – 2022**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS</b>	<b>9</b>	<b>62</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>1</b>

## **8. TRANSPARENCIA PÚBLICA.**

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

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

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



## 8.1. Información actualizada con carácter trimestral.

### **A. Retribuciones de las personas Altos Cargos**

Es objeto de publicación las retribuciones percibidas anualmente por las personas Altos Cargos con indicación adicional del cargo que ocupa y la Consejería, entidad u órgano al que está adscrito dicho cargo. Cabe señalar que la información básica para la publicación de estos datos es aportada por los centros directivos competentes por razón de la materia.

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

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

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

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

### **C - Autorizaciones o reconocimiento de compatibilidades**

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

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



## 8.2. Información actualizada con carácter permanente.

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

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

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

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

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

### C.- Otra información

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

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

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

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

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



## **10. Anexo.**

Acuerdo del Consejo de Gobierno de 15 de febrero de 2022, por el que se aprueba el Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2022.

Publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, número 36, de 22 de febrero.

## 1. Disposiciones generales

### CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR

*Acuerdo de 15 de febrero de 2022, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2022.*

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

Así mismo ejerce funciones, según se establece en el artículo precitado, de análisis, evaluación, asesoramiento y colaboración en las materias de su competencia, en orden a lograr la mejora continua en la prestación de los servicios públicos conforme a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia administrativas.

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

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

Por ello, el Plan General de Inspección que se aprueba, se estructura con arreglo a la atribución de competencias y funciones dispuesta en el Decreto 601/2019, de 3 de diciembre. En este sentido se sitúan los programas de inspección contenidos en el mismo, en materia de atención a la ciudadanía; ética pública e integridad; eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos; transparencia y participación; protección de datos y administración electrónica; y evaluación e innovación.

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

En particular, debe ser destacado que, del mismo modo en el que se actuó en el Plan General de Inspección del año 2021, la implantación del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, ha sido objeto de actuaciones

00255987

inspectoras en aspectos horizontales de la actividad administrativa en orden a hacerla más simple, sencilla, ágil, accesible a la ciudadanía y, por todo ello, más productiva.

También debe destacarse la incorporación al presente Plan de algunos programas relacionados con líneas de trabajo de Planes Generales de Inspección de años precedentes, respecto a los que se ha considerado que, por el tiempo transcurrido, las modificaciones normativas habidas y la regulación e implantación de tecnologías en la relación de la ciudadanía y la Administración Pública en los últimos años, es de interés que se acometan de nuevo este tipo de actuaciones inspectoras.

Finalmente hay que señalar que, además de las actuaciones inspectoras de carácter ordinario mandatadas en el presente acuerdo, debe ser considerado por parte de la Inspección General de Servicios el obligado cumplimiento del artículo 29 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, antes mencionado. Dicho precepto contempla un mecanismo de seguimiento del resultado de las actuaciones inspectoras que permite verificar el grado de implantación de las recomendaciones y propuestas contenidas en los informes de la Inspección General de Servicios y que deberá ser aplicado por dicho órgano.

En su virtud, de conformidad con el artículo 21.1 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, a propuesta del Consejero de la Presidencia, Administración Pública e Interior, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 15 de febrero de 2022,

#### A C U E R D A

Primero. Aprobación del Plan.

Se aprueba el Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2022 que figura como anexo al presente acuerdo.

De conformidad con lo establecido en el artículo 21.4 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, el Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2022 se hará público en la sección de transparencia del Portal de la Junta de Andalucía de acuerdo con lo establecido en el artículo 10.2.c) de la Ley 1/2014, de 24 de junio.

Segundo. Habilitación.

Se autoriza al Consejero de la Presidencia, Administración Pública e Interior para que adopte las medidas necesarias para el desarrollo y ejecución del citado Plan General de Inspección de 2022 en el cumplimiento de los objetivos previstos.

Sevilla, 15 de febrero de 2022

JUAN MANUEL MORENO BONILLA

Presidente de la Junta de Andalucía

ELÍAS BENDODO BENASAYAG

Consejero de la Presidencia,  
Administración Pública e Interior

00255987

**A N E X O****PLAN GENERAL DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA PARA EL AÑO 2022**

El artículo 20 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, establece que la función inspectora se desarrollará mediante la realización de actuaciones inspectoras, que podrán tener carácter ordinario o extraordinario.

También se establece en dicho precepto que son actuaciones inspectoras ordinarias las que se realizan en cumplimiento del Plan General de Inspección.

El Plan General de Inspección 2022 contiene los programas estructurados en torno a las seis áreas de competencias y funciones generales que tiene atribuidas la Inspección General de Servicios, tal y como se prevé en el artículo 21.2 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre.

Se trata de los ámbitos de atención a la ciudadanía; ética pública e integridad; eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos; transparencia y participación; protección de datos y administración electrónica; y evaluación e innovación.

Como es preceptivo establece los objetivos de las actuaciones inspectoras y el ámbito orgánico en el que han de realizarse y que determinan su alcance, así como los criterios para la realización de las mismas y para la evaluación de su desarrollo y resultados.

Dichos extremos, de conformidad con lo establecido en el artículo 28 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, forman parte del contenido mínimo que debe ser incorporado a los informes en los que la Inspección General de Servicios formalizará el resultado de sus actuaciones.

Además, se recuerda que el artículo 21.4 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, dispone que «El Plan General de Inspección se hará público en la sección de transparencia del Portal de la Junta de Andalucía de acuerdo con lo establecido en el artículo 10.2.c) de la Ley 1/2014, de 24 de junio».

Finalmente destacar que todas las actuaciones inspectoras contenidas en el Plan General de Inspección 2022, estarán sometidas a los procedimientos de seguimiento descritos en el artículo 29 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre y, las conclusiones de dichos procedimientos figurarán descritas en el informe anual que ha de rendir la Inspección General de Servicios en los términos y plazos establecidos en la norma referida.

En este sentido, la Inspección General de Servicios deberá tener en cuenta el contenido de los informes de seguimiento de las actuaciones inspectoras del Plan General de Inspección del año 2021 y en su virtud, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 del precitado Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, rendir cuentas de su actividad en el Informe anual de la Inspección General de Servicios del año 2022, también en lo que se refiere a dichas actuaciones.

Los programas y actuaciones contemplados en el presente Plan son los siguientes:

**1. Atención a la ciudadanía.**

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

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

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

1.1. Denominación: Análisis de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante los años 2020 y 2021 a través del libro de sugerencias y reclamaciones.

Objetivo: Efectuar el control y seguimiento de las sugerencias y reclamaciones que, al amparo de la normativa reguladora en la materia, se presenten por la ciudadanía, así como analizar y evaluar las causas que motivan las mismas y las respuestas que se ofrecen, proponiendo, en su caso, a los órganos competentes, las materias correctoras que procedan.

Según se establece en el artículo sexto del Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía, corresponde a la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía el control de las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Se realizará un estudio de los datos que constan en dicho Libro, en orden a identificar los principales motivos por los que se presentan dichas sugerencias y reclamaciones, determinar cuáles son las expectativas de la ciudadanía al presentarlas y la respuesta dada por la Administración de la Junta de Andalucía.

Este análisis, permitirá emitir una opinión fundamentada en evidencia que, con el objeto de abordar la tramitación de una nueva normativa reguladora de la materia, posibilite que el sistema de reclamaciones y sugerencias sea un efectivo instrumento de mejora de los servicios públicos, en una Administración Pública más cercana y adaptada a la sociedad actual.

Finalmente destacar que por su relevancia, en la actuación se hará un estudio específico de las sugerencias y reclamaciones que se hayan presentado en materia de administración electrónica, tanto en su diseño, como en su accesibilidad y funcionamiento.

Ámbito: Sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía al amparo de lo establecido en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía.

1.2. Denominación: Análisis del cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional octava del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Objetivo: Comprobar la observancia de los principios de simplicidad, claridad, proximidad, profesionalidad, respeto y deferencia de las autoridades y personal empleadas públicas en su relación con la ciudadanía, facilitando el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

El artículo 12 del precitado Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, establece que, a fin de garantizar el cumplimiento de lo previsto en los apartados 2 y 3 del artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, si los datos o documentos que deban constar en el procedimiento ya obran en poder de alguna Administración Pública o han sido elaborados

por ellas, los formularios permitirán que las personas interesadas manifiesten su oposición expresa a que se consulten o bien puedan suministrar la información precisa para recabarlos. En el caso de que por el tipo de dato fuera necesario su consentimiento expreso para la consulta, se incluirá el apartado correspondiente a dicho extremo.

Por otra parte, la disposición adicional octava del referido Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, establece un plazo máximo de dos años desde su entrada en vigor, para que, tanto la normativa como los formularios asociados a procedimientos administrativos, se adecúen progresivamente a lo establecido en el mismo.

Con el objeto de verificar la aplicación de las normas referidas, el alcance de la presente actuación inspectora está vinculado a la comprobación de que todos los formularios puestos a disposición de la ciudadanía por parte de la Administración de la Junta de Andalucía se adecúan a lo estipulado en el artículo 12 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, identificando procedimientos administrativos en los cuales se estén solicitando a la ciudadanía datos o documentos que ya obren en poder de las Administraciones Públicas, o hayan sido elaborados por ellas.

Ámbito: Todas las Consejerías de la Junta de Andalucía.

## 2. Ética pública e integridad.

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

En general en el mundo contemporáneo y sobre todo en las democracias avanzadas se observa un crecimiento importante de la ética pública o de la ética de las instituciones públicas y, por tanto, de la extensión de unos valores y normas de conducta a las personas que tienen la condición de cargos o servidores públicos, que son quienes deciden, gestionan o administran bienes y servicios públicos. En cualquier organización, también en el sector público, los recursos humanos competentes, profesionales, cualificados e íntegros son su principal activo. Y constituyen un elemento clave para, en un marco definido por principios y valores, hacer que los servicios públicos sean más eficaces, más eficientes, más sostenibles, y más orientados a la obtención de resultados; y para recuperar mayores cotas de confianza ciudadana.

En materia de ética pública e integridad, las actuaciones inspectoras contenidas en el presente Plan están vinculadas con la verificación de que el funcionamiento, la actividad y el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias y entidades y organismos, se desarrollan en el marco del ordenamiento jurídico que soporta los valores anteriormente expuestos. Además, están relacionadas con competencias directas de la Inspección General de Servicios, según se refiere en diversos artículos del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre.

2.1. Denominación: Análisis de las circunstancias, causas y medidas adoptadas por los órganos competentes respecto a las denuncias presentadas ante la Inspección General de Servicios con base en el artículo 33 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía.

Objetivo: Promover actuaciones que favorezcan la integridad profesional y los comportamientos éticos de las personas empleadas públicas y de las organizaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

El artículo 33 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, antes citado, contempla un cauce de tramitación singular de las denuncias que puede presentar cualquier persona

física o jurídica en relación con un posible funcionamiento anormal o irregular de los servicios públicos.

En relación con estas denuncias, la Inspección General de Servicios tiene atribuido el control y tramitación de las mismas y el inicio de actuaciones inspectoras extraordinarias en el supuesto de que, a la vista de la denuncia presentada y del contenido del informe emitido por el órgano competente para su resolución, pudieran deducirse indicios de perturbación en el funcionamiento de los servicios públicos.

Ámbito: Denuncias presentadas por la ciudadanía al amparo de lo establecido en el artículo 33 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía.

2.2. Denominación: Análisis del absentismo en la Administración General de la Junta de Andalucía.

Objetivo: Velar por el adecuado control por parte de los órganos directivos con competencias en materia de personal del seguimiento del absentismo y de sus causas.

La presente actuación debe analizar los instrumentos de los que dispone la Administración General de la Junta de Andalucía para controlar el absentismo, conocer el coste que tiene para dimensionar el problema en su justa medida y formular las correspondientes propuestas y recomendaciones en las sedes que correspondan.

En particular deberán ser analizados, entre otros aspectos, el coste de sustitución de personal de Administración General, el deterioro del servicio prestado o el del clima laboral cuya importancia debe ser puesta en valor.

Las propuestas y recomendaciones resultantes de la actuación inspectora deberán ser tenidas en cuenta, en todo caso, por la Comisión de Coordinación de la Inspección de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, creada en virtud de lo establecido en el artículo 12 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, pues supone un cauce adecuado para favorecer la coordinación entre los órganos y unidades de inspección, control y evaluación que supervisen el correcto funcionamiento de los servicios públicos dependientes de la Administración de la Junta de Andalucía y, en su virtud, promover actuaciones futuras en el ámbito del control del absentismo.

Ámbito: Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Salud.

2.3. Denominación: Análisis de la tramitación de las solicitudes de compatibilidad del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del Sector Público Andaluz.

Objetivo: Comprobar el cumplimiento de las obligaciones que corresponden al personal en el desempeño de sus funciones, así como cualquier otro aspecto referido a su régimen jurídico.

El artículo 36 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, establece que por la Administración se adoptarán las medidas adecuadas para la implantación de medios adecuados electrónicos en la gestión de su actividad administrativa, en las comunicaciones, relaciones y trámites. Por otro lado el artículo 8 del Decreto 524/2008, de 16 de diciembre, por el que se regulan las competencias y el procedimiento en materia de incompatibilidades del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del Sector Público Andaluz, establece que la información necesaria para elaborar los informes y las propuestas de resolución en los expedientes de solicitud de compatibilidad, se obtendrá a través de la aplicación informática SIRhUS (Sistema de Información de Recursos Humanos) de la Junta de Andalucía y, en su caso, de las Consejerías, organismos, entidades y centros en los que preste servicios el interesado, que deberán facilitarla en el plazo de diez días desde que sea recabada.

En la presente actuación se llevará a cabo un diagnóstico de las estructuras y mecanismos de apoyo necesarios para dar cumplimiento a las referidas normas.

Ámbito: Colectivos de personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y del Sector Público Andaluz no integrados en la aplicación informática SIRhUS de la Junta de Andalucía.

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

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

Las actuaciones incluidas en el Plan, y que más adelante se detallan, están relacionadas con el análisis de la organización y funcionamiento de las unidades, órganos y entidades de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Agencias, con la racionalización de sus procedimientos y con la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de su calidad.

3.1. Evaluar los procedimientos que afectan a los operadores económicos con objeto de su simplificación y agilización, todo ello orientado al fomento de la actividad económica.

Objetivo: Analizar las medidas para la racionalización y agilización de los diversos procedimientos y trámites, así como de reducción de cargas administrativas para la ciudadanía y empresas.

En el Plan General de Inspección 2018/19 fue incluida una actuación inspectora, de naturaleza análoga a la presente, de resultados de la cual fue obtenida evidencia de que habían sido promovidas iniciativas en materia de simplificación y reducción de trabas administrativas cuya implementación supondría que, las conclusiones de dicha actuación tendrían que ser necesariamente revisadas tras su definitiva materialización.

Dichas iniciativas permitirían contar con un marco institucional y regulatorio inteligente y eficiente y supondrían un factor coadyuvante para facilitar la adaptación del tejido productivo a las nuevas necesidades sociales, promover la recuperación y transformación de las actividades productivas y aprovechar las sustanciales oportunidades de inversión derivadas de los diferentes Fondos Europeos.

Llegados a este punto, las iniciativas en cuestión fueron atendidas por la Administración de la Junta de Andalucía mediante la aprobación del denominado Plan para la Mejora de la Regulación Económica en Andalucía-Horizonte 2024, aprobado por el Consejo de Gobierno en su reunión del día 30 de noviembre de 2021.

Expuesto cuanto antecede, se ha considerado que el año 2021, primer año de aplicación del Plan referido, es un hito relevante para efectuar una evaluación «ex ante» del objetivo de la presente actuación, en el convencimiento de que la mejora de la regulación económica es una política pública, mediante la cual se generan normas eficientes, trámites simplificados e instituciones eficaces para fomentar y promover la actividad económica.

Ámbito: Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, en relación con las unidades administrativas que se determinen en el correspondiente protocolo de actuación.

3.2. Denominación: Análisis de los procedimientos de autorización de vertidos al dominio público hidráulico y marítimo terrestre.

Objetivo: Comprobar que los procedimientos seguidos se ajustan a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes y a los plazos de tramitación, resolución y notificación.

La presente actuación inspectora tiene antecedentes en el Plan General de Inspección del año 2006, donde fue incluido este procedimiento entre los denominados «procedimientos vulnerables». De resultas de dicha actuación, se realizaron numerosas propuestas de mejora, relativas a la tramitación e instrucción de dichos procedimientos y en relación con las facultades de inspección de la Administración sobre las condiciones a las que estaban sujetas las autorizaciones dadas.

Por ello y dado el tiempo transcurrido, se considera conveniente y oportuno comprobar si las mejoras detectadas han sido objeto de subsanación por el órgano competente.

Ámbito: Dos Delegaciones Territoriales de Desarrollo Sostenible.

3.3. Denominación: Análisis de los Servicios competentes en materia de recursos administrativos.

Objetivo: Comprobar que los procedimientos seguidos se ajustan a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes y a los plazos de tramitación, resolución y notificación.

El artículo 70 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, define el concepto de expediente electrónico, recogiendo en su apartado 2, el mandato expreso de que los expedientes tendrán formato electrónico.

En la actualidad la práctica totalidad de los documentos administrativos que se incorporan a un expediente tienen formato electrónico. Asimismo, empieza a generalizarse el uso de tramitadores electrónicos, lo que facilita dar cumplimiento al mandato de que los expedientes administrativos tengan formato electrónico.

No obstante lo anterior, pueden existir procedimientos que se gestionan sin un tramitador específico, lo que dificulta que los expedientes resultantes puedan tener la consideración de expedientes electrónicos.

La presente actuación debe analizar la gestión de los expedientes administrativos, tanto en procedimientos gestionados a través de tramitadores electrónicos como en procedimientos respecto de los que no se disponga de un tramitador electrónico.

Con carácter particular, en la misma deberán ser verificados los procedimientos y herramientas empleados durante el año 2021 por las unidades gestoras competentes en la tramitación de los recursos administrativos, prestando una especial atención a la producción electrónica del plazo de respuesta de los recursos, detección de causas de eventuales demoras en su tramitación, resolución y efectos jurídicos, detectando con ello fortalezas, puntos fuertes y áreas de mejora en los mismos, todo ello con el fin de que la ciudadanía obtenga una respuesta expresa en plazo a sus pretensiones impugnatorias.

Ámbito: Servicios Centrales de las Consejerías de Cultura y Patrimonio Histórico y de Hacienda y Financiación Europea, en relación con las unidades administrativas que se determinen en el correspondiente protocolo de actuación.

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

Objetivo: Comprobar la adecuación de los medios materiales, personales y de cargas de trabajo para el correcto desarrollo de sus actividades y la prestación de servicios públicos de los distintos departamentos, unidades y dependencias tras la reestructuración y creación de la Dirección General de Energía y la Secretaría General de Industria y Minas.

En la presente actuación se aplicará una metodología de análisis comparativo entre unidades administrativas de un mismo nivel, evaluando la gestión de las competencias que tienen asignadas y poniéndola en relación con la estructura organizativa con la que los centros directivos a la que están adscritos cuentan, lo que permite establecer un orden de magnitud y de priorización en relación con la suficiencia para afrontar el volumen y la complejidad de las competencias asignadas en los mismos, tanto en el número de personal como en el tipo de personal que se necesita. Ello contribuirá a incrementar la base de conocimiento y el análisis comparativo con que cuentan los centros directivos para la gestión en la Junta de Andalucía mediante una metodología homologada y sistemática.

Ámbito: Dirección General de Energía de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea, Secretaría General de Industria y Minas de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades, Servicios de Energía de un núm. o de todas las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía y Servicios de Industria y Minas de un núm. o de todas las Delegaciones Territoriales de Empleo, Formación, Trabajo Autónomo, Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades.

3.5. Denominación: Verificación del cumplimiento de la normativa reguladora de los ingresos percibidos en régimen de derecho público en aquellas agencias públicas empresariales que tienen competencias para su gestión y recaudación.

Objetivo: Comprobar que los procedimientos seguidos se ajustan a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes y a los plazos de tramitación, resolución y notificación.

Con carácter particular, se verificará la existencia de una estructura administrativa consistente y respetuosa con la normativa reguladora de los ingresos percibidos en régimen de derecho público que le resulte de aplicación y se analizará la disponibilidad y adecuación de los sistemas informáticos disponibles para la gestión de aquellos.

Ámbito: Agencia de la Obra Pública de la Junta de Andalucía y Agencia Andaluza de Instituciones Culturales.

#### 4. Transparencia y participación.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 9.1 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, las personas y entidades comprendidas en el ámbito subjetivo de la misma, deberán publicar de forma periódica, veraz, objetiva y actualizada, la información pública cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y el control de la actuación pública por parte de la ciudadanía y de la sociedad en general y favorecer la participación ciudadana en la misma. Dicha obligación se define en el artículo 2 de la citada ley como publicidad activa.

Por otra parte, el Título V de la referida ley, establece una organización administrativa para la consecución de los objetivos en materia de transparencia, organización que fue desarrollada reglamentariamente por el Decreto 289/2015, de 21 de julio, por el que se regula la organización administrativa en materia de transparencia pública en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

La Inspección General de Servicios, además de las responsabilidades que le corresponden en el reparto de las obligaciones en materia de publicidad activa que dimana de dicha organización administrativa, en materia de transparencia pública, encuentra su ámbito competencial, además de en el Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, en las concretas facultades que le otorga el artículo 41.4 de la Ley de Transparencia Pública de Andalucía.

Dicha norma dispone que la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía velará por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los títulos II y III de la misma, esto es, aquellas obligaciones relacionadas con la publicidad activa y el derecho de acceso a la información pública que sean aplicables a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

La transparencia implica que la sociedad pueda conocer la información sobre las decisiones adoptadas por la Administración Pública, sus responsables, el proceso de deliberación, la organización de los servicios y sus resultados.

Sin el conocimiento que proporciona el acceso de los ciudadanos a la información pública –como señala la exposición de motivos de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía– difícilmente podría realizarse la formación de la opinión crítica y la participación de toda la ciudadanía en la vida política, económica, cultural y social, un objetivo irrenunciable que los poderes públicos están obligados a fomentar.

4.1. Denominación: Análisis del cumplimiento del principio de transparencia en determinadas agencias públicas empresariales.

Objetivo: Velar por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la publicidad activa y el derecho de acceso a la información pública en todo aquello que sea aplicable

a la Administración Pública de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, de acuerdo con la normativa en materia de transparencia.

La actuación inspectora tiene su base en el Informe de Fiscalización de la Cámara de Cuentas de Andalucía llevado a cabo en el ámbito temporal de 2020, respecto a determinadas agencias públicas empresariales. En el mismo figuran determinadas recomendaciones cuya concurrencia se pretende verificar en otras agencias públicas empresariales que no fueron incluidas en el referido ámbito de fiscalización, así como contrastar la calidad de la información ofrecida en publicidad activa.

Ámbito: Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía, Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo, Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, Agencia Andaluza de Instituciones Culturales y Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía.

4.2. Denominación: Análisis de la existencia y funcionamiento de un protocolo para la gestión interna de la Transparencia.

Objetivo: Analizar la existencia de procedimientos, medios e instrumentos para que el personal al servicio de la Administración Pública pueda proponer sugerencias y proyectos de mejora en la actividad de la misma.

Como ya ha sido dicho, la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía recoge un amplio número de obligaciones para aquellas entidades que se encuentran en su ámbito de aplicación.

Para dar cumplimiento a dichas obligaciones en materia de publicidad activa, mediante Decreto 289/2015, de 21 de julio, de organización administrativa, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, se establece la creación de unidades de transparencia que puedan dar respuesta al elevado y creciente volumen de actividad registrada desde el momento de entrada en vigor de las referidas ley y decreto.

Puesto que se considera necesario que dichas unidades cuenten con mecanismos internos que les permitan gestionar adecuadamente las obligaciones que, en materia de publicidad activa, así como del derecho de acceso a la información, les han sido asignadas, se pretende evaluar la existencia e implantación de un protocolo para la gestión de las obligaciones en materia de transparencia en el ámbito que a continuación se describe.

Ámbito: Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Empleo.

#### 5. Protección de datos y Administración electrónica.

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

En ese sentido, las actuaciones que se incluyen en el presente Plan en materia tecnológica, están orientadas al análisis de la implantación de las comunicaciones y notificaciones electrónicas de la Administración de la Junta de Andalucía, al análisis de la adecuación de los sistemas de información de la Junta de Andalucía al Esquema Nacional de Interoperabilidad y al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad en un conjunto de portales de Internet específicos y sedes electrónicas de la Junta de Andalucía.

5.1. Denominación: Análisis de la implantación de las comunicaciones y notificaciones electrónicas entre los órganos territoriales provinciales de la Administración de la Junta de Andalucía y otras Administraciones Públicas.

Objetivo: Comprobar la correcta aplicación de la normativa que afecta a la implantación de instrumentos, herramientas y procedimientos de la Administración electrónica en la Junta de Andalucía.

El Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, regula en su artículo 26 el Registro Electrónico Único de la Administración de la Junta de Andalucía. En su apartado 1 dispone que dicho registro será único y que en él quedará constancia de la entrada y salida de documentos y, en su apartado 8, que el Registro Electrónico Único será interoperable con los registros del resto de Administraciones Públicas, en los términos establecidos por la legislación del procedimiento administrativo común, garantizándose su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros electrónicos.

De otro lado, el Capítulo VI del precitado Decreto, regula las notificaciones electrónicas. El mismo establece que los órganos de la Administración de la Junta de Andalucía deben notificar electrónicamente las resoluciones y actos administrativos a los interesados obligados a relacionarse por medios electrónicos, entre los cuales se encuentran otras Administraciones Públicas.

Todo lo anterior debe ser interpretado bajo el principio general que se establece en el artículo 3.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, por el cual las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí a través de medios electrónicos.

Ámbito: Tres Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía.

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

Objetivo: Verificar la aplicación de la normativa que pueda afectar a la utilización de medios y sistemas informáticos, electrónicos y telemáticos, especialmente en lo relativo a su disponibilidad, accesibilidad, seguridad e interoperatividad, así como de las directrices que en la Junta de Andalucía hayan de aplicarse en relación con dicha utilización.

Aunque esta actuación ya fue incluida en el Plan General de Inspección del año 2021 y realizada, se ha considerado oportuno extender el ámbito de aplicación de la misma a otros sistemas de información relevantes, al ser la interoperabilidad una dimensión fundamental en el proceso que actualmente se está desarrollando de transformación digital de la Administración de la Junta de Andalucía y de los servicios prestados.

Se entiende por interoperabilidad la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos. Resulta necesaria para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de servicios por las Administraciones Públicas.

La interoperabilidad es la base de gran parte de las iniciativas de simplificación, en especial aquellas cuyo objetivo es reducir la aportación de documentación por la ciudadanía en la iniciación e instrucción de los procedimientos y aquellas para cuyo desarrollo se requiere de la cooperación interadministrativa y de la integración de información de diversas fuentes, así como para los procedimientos y servicios en los que intervienen varias entidades, de una o varias Administraciones Públicas.

El Esquema Nacional de Interoperabilidad, establecido en el art. 156 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y regulado mediante el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, comprende los criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.

Por todo lo expuesto, en materia de administración electrónica, se considera necesario comprobar la adecuación de sistemas de información relevantes de la Junta de Andalucía al referido Esquema Nacional de Interoperabilidad, así como la utilización de

infraestructuras, guías, previsiones y buenas prácticas que en materia de interoperabilidad resulten de aplicación.

Ámbito: Cinco sistemas de información relevantes sobre las materias de la competencia de cinco Consejerías de la Junta de Andalucía o entidades que se determinen en el correspondiente protocolo de actuación.

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

Objetivo: Comprobar la correcta aplicación de la normativa que afecta a la implantación de instrumentos, herramientas y procedimientos de la Administración electrónica en la Junta de Andalucía.

Aunque esta actuación ya fue incluida en el Plan General de Inspección 2020 y realizada, se ha considerado oportuno extender el ámbito de aplicación de la misma a otros portales específicos de internet y sedes electrónicas de la Junta de Andalucía en el año 2021, puesto que apoyará y reforzará las actuaciones que se han emprendido en dicha materia e impulsará la reducción de la «brecha digital», cuestión de especial importancia en el actual escenario de digitalización de los servicios públicos.

Se entiende por accesibilidad el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los sitios web para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores.

La accesibilidad de los sitios web de las Administraciones Públicas está regulada mediante el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Su objetivo es asegurar que la ciudadanía se beneficie de un acceso más amplio a los servicios del sector público y de manera no discriminatoria.

La norma precitada dispone que el contenido accesible de los sitios web incluye la información tanto textual como no textual, los documentos y formularios que se pueden descargar, los contenidos multimedia pregrabados de base temporal, las formas de interacción bidireccional, el tratamiento de formularios digitales y la cumplimentación de los procesos de identificación, autenticación, firma y pago con independencia de la plataforma tecnológica que se use para su puesta a disposición del público.

Ámbito: Cinco portales de Internet específicos o sedes electrónicas de cinco Consejerías de la Junta de Andalucía o entidades de su sector público que se determinen en el correspondiente protocolo de actuación.

## 6. Evaluación e innovación.

En materia de evaluación e innovación corresponde a la Inspección General de Servicios verificar la implantación de los procesos de seguimiento, evaluación y mejora continua de los servicios públicos y de las políticas públicas, así como detectar los contenidos innovadores y las buenas prácticas en la Administración de la Junta de Andalucía, así como en su Sector Público. En particular, el objetivo de prestar unos servicios públicos eficaces y de calidad, como exigen hoy la ciudadanía a sus gobiernos y Administraciones Públicas, requiere de organizaciones públicas diseñadas con un enfoque organizativo y funcional adaptativo y flexible, que facilite la generación de sinergias con otros actores en contextos de gobernanza y cooperación.

En este sentido, las actuaciones que se incluyen en el presente Plan incluyen líneas de trabajo encaminadas al impulso de un nuevo modelo de gestión pública al servicio de los intereses generales y a la mejora en el diseño de políticas y programas públicas, incrementando con ello los niveles de calidad de los servicios prestados.

6.1. Evaluación del establecimiento de objetivos y medición de resultados en las agencias de régimen especial de la Junta de Andalucía.

Objetivo: Verificar la implantación de procesos de evaluación y mejora continua y la existencia de objetivos e indicadores y previsión de resultados en sus actividades, así como la efectiva realización del seguimiento y evaluación de planes y programas.

Las técnicas de evaluación de programas tratan de evaluar, con carácter general, el grado de compromiso con la planificación y el desarrollo de los recursos con los que se cuenta para la prestación de los servicios públicos. Para ello, habrá que determinar en qué medida se alcanzan los resultados u objetivos establecidos por los legisladores o por los órganos que autorizan los programas, la eficacia de los programas, y, finalmente, si la entidad ha cumplido las leyes y demás normas en aquellos aspectos relevantes para el programa.

En particular, el artículo 72 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, establece que la actuación de las agencias de régimen especial se producirá con arreglo al plan de acción anual, bajo la vigencia y con arreglo al pertinente contrato plurianual de gestión, que definirá los objetivos a perseguir, los resultados a obtener y, en general, la gestión a desarrollar, además de otros extremos. También establece dicho artículo que, en el seno de las agencias de régimen especial, se creará una comisión de control, cuya composición se determinará en los estatutos, a la que corresponderá informar sobre la ejecución del contrato de gestión y, en general, sobre todos aquellos aspectos relativos a la gestión económico-financiera que deban conocer los órganos de gobierno de la agencia y que se determinen en los estatutos.

Ámbito: Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía.

6.2. Análisis de los instrumentos de información y control de la calidad e indicadores de la gestión pública en las agencias públicas empresariales de la Junta de Andalucía.

Objetivo: Examinar la forma de prestación y calidad de los servicios públicos, así como el grado de satisfacción de las personas usuarias de los mismos.

El artículo 53 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, establece que las entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía adoptarán sistemas de gestión de calidad en el desarrollo de las actividades que tienen atribuidas. Asimismo, implantarán sistemas de gestión de calidad en la producción de bienes y prestación de servicios, incluidos los de naturaleza medioambiental.

La actuación inspectora pretende constatar el cumplimiento de la obligación legal, así como valorar el funcionamiento de los sistemas de calidad establecidos. Dicha información debe formar parte de los informes sobre el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, al objeto de permitir su valoración.

Ámbito: Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

6.3. Análisis de las implicaciones de la integración de las agencias públicas empresariales en el régimen de contabilidad presupuestaria.

Objetivo: Difundir los contenidos innovadores y buenas prácticas detectados y proponer su adopción en otras unidades y entidades.

La presente actuación fue incluida en el Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2021 con el objetivo de evaluar el grado de avance en la implementación de la disposición adicional vigésima primera de la Ley 6/2019, de 19 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2020.

Dicha norma, conllevaba que, para el ejercicio 2021, el régimen presupuestario de las agencias públicas empresariales debía ser el de la Administración de la Junta de Andalucía, lo que supone que éstas consoliden sus cuentas con el presupuesto andaluz, a partir de dicho ejercicio.

Sin embargo, en la fase de planificación de los trabajos de campo correspondiente a la referida actuación, se puso de manifiesto que, el cambio de régimen contable impulsado en las referidas agencias, por estar referido a su primer ejercicio de aplicación,

el año 2021, sólo permitiría un análisis parcial de las implicaciones de dicho cambio desde el punto de vista de su presupuestación, no pudiéndose establecer la relación entre la definición de objetivos y la validez/utilidad de los indicadores previstos para medirlos, ya que la ejecución del Plan General mencionado debía ser materializada en el año 2020.

Por todo cuanto antecede se ha considerado oportuno extender el ámbito de aplicación de la actuación referida al año 2021, lo que permitirá extraer conclusiones soportadas en evidencia sobre la medida adoptada y, en su caso, proponer su adopción en otras unidades y entidades.

Ámbito: Agencia de Medioambiente y Agua de Andalucía, Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía y Agencia Pública Andaluza de Educación.