

DENOMINACIÓN:

**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 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,

#### **ACUERDA**

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, a 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

## ANEXO

### 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 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 resultados 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 nº o de todas las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía y Servicios de Industria y Minas de un nº 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.