

DENOMINACIÓN:

**Acuerdo de 21 de febrero de 2023, 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 2023.**

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. Asimismo 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 a la que se encuentre adscrita la misma y para cuya elaboración son consultadas previamente las distintas Consejerías de la Administración de la Junta de Andalucía. El Plan General de Inspección se configura así, 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.

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. 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.

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 del cumplimiento de la normativa en materia de transparencia pública de la Junta de Andalucía o de determinados programas en administración electrónica y protección de datos.

En particular, del mismo modo que en el Plan General de Inspección de los años 2021 y 2022, la implantación del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, amparó 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. 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.

Por otra parte, en el desarrollo de las actuaciones previstas en el Plan General de Servicios para 2023 se atenderá a lo dispuesto en la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, incorporando, de forma efectiva, el objetivo de la igualdad por razón de género; e incorporando igualmente en las actuaciones inspectoras, los indicadores pertinentes al género que permitan analizar la situación real existente.

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 Justicia, Administración Local y Función Pública, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 21 de febrero de 2023,

#### ACUERDA

*Primero. Aprobación del Plan.*

Se aprueba el Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2023 que figura como anexo al presente Acuerdo.

De conformidad con lo establecido en el apartado 4 del artículo 21 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, el Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2023 se hará público en la Sección de transparencia del Portal de la Junta de Andalucía de acuerdo con lo establecido en el apartado 2.c) del artículo 10 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

*Segundo. Habilitación.*

Se autoriza al Consejero de Justicia, Administración Local y Función Pública para adoptar las medidas necesarias para el desarrollo y ejecución del citado Plan General de Inspección de 2023 en el cumplimiento de los objetivos previstos.

Sevilla, 21 de febrero de 2023

JUAN MANUEL MORENO BONILLA  
Presidente de la Junta de Andalucía

JOSE ANTONIO NIETO BALLESTEROS  
Consejero de Justicia, Administración Local y Función Pública

## ANEXO

### PLAN GENERAL DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA PARA EL AÑO 2023.

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 2023 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. 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.

De otro lado el artículo 21.4 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, 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 2023, 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 2022 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 2023, 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 el 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 áreas 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 a 2022 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 presentan 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 medidas 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 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 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.

Esta actuación se plantea como continuación y ampliación de la Actuación 1.1. *“Análisis de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante los años 2020 y 2021 a través del libro de sugerencias y reclamaciones.”*, recogida en el Plan de Inspección General de servicios de la Junta de Andalucía para el año 2022, aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 15 de febrero de 2022.

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. Años 2020, 2021 y 2022.

1.2. Denominación: Análisis de los Servicios de Atención a la Ciudadanía en la Administración General de la Junta de Andalucía y/o en un Hospital, Centro de Especialidades o Centro de Salud del Servicio Andaluz de Salud.

Objetivo: Evaluar el Servicio de Atención a la Ciudadanía en la Administración General de la Junta de Andalucía o en un Centro de Salud, Centro de Especialidades u Hospital del Servicio Andaluz de Salud.

A fin de facilitar el ejercicio de estos derechos es fundamental la labor de información y asesoramiento que ejercen los Servicios de Atención a la Ciudadanía. Servicios que deben prestarse, no sólo de forma

presencial, sino también telefónica mediante el servicio 012 en el caso de la Administración General o en el caso de los Centros Sanitarios, por los propios Centros Sanitarios y por el Servicios de Salud Responde y de forma electrónica, medio este que ha establecido como preferente la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o bien mediante la aplicación móvil Salud Responde o Clicksalud, en lo relativo al ámbito sanitario del Servicio Andaluz de Salud.

La declaración del estado de alarma y la entrada en vigor del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, establecían un nuevo marco en cuanto a la prestación de este Servicio. En esta situación la Junta de Andalucía estableció la necesidad de obtener cita previa para acceder a cualquier servicio, incluso información y registro.

Con esta actuación se pretende analizar las medidas adoptadas, organizativas, de recursos humanos, materiales y de cualquier otro tipo para la mejora de la atención prestada por los distintos canales, especialmente el sistema de cita previa, así como determinar si se han adoptado medidas específicas dirigidas a personas vulnerables por discapacidad.

En los centros del Servicio Andaluz de Salud esta actuación prestará especial atención a los diferentes canales de atención y acceso de la ciudadanía al Centro sanitario: presencial, telefónica o telemática. Así se examinará en cada uno de ellos, la forma de acceder de la ciudadanía a la información solicitada. A tal fin, se evaluará la atención presencial y telefónica, afluencia de personas y llamadas recibidas en las distintas hora de apertura del centro, tiempos medios de espera y número de personas que atienden los referidos servicios.

También se analizarán las sugerencias y reclamaciones que en relación a dichos Servicios se hubiesen presentado en el año 2022, número de reclamaciones, motivos de las mismas y medidas adoptadas a partir de ellas.

Ámbito:

- Servicios de Atención a la Ciudadanía de
  - Las Delegaciones del Gobierno.
  - Las Delegaciones Territoriales de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo.
  - Un Centro de Salud.
  - Un Centro de Especialidades o un Hospital (en el que exista mayor número de reclamaciones).

## 2. Ética pública e integridad.

La ética pública y la integridad aplicadas a 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, de la responsabilidad y de 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 la ética de las instituciones públicas y, por tanto, de la extensión de unos valores y normas de conducta aplicables 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. De hecho, 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 de esta forma alcanzar 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 y de sus entidades instrumentales, se desarrollan en el marco del ordenamiento jurídico vigente que propugna 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: Selección, incorporación y acogida de nuevo personal proveniente de procesos selectivos reservados a personas con discapacidad intelectual.

Objetivo: Supervisar la actuación y funcionamiento de las unidades, órganos y entidades de la Administración de la Junta de Andalucía para verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de inclusión de las personas con discapacidad intelectual.

La Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía establece en su artículo 27 que a propuesta de las consejerías competentes en materia de empleo, función pública y formación, el Consejo de Gobierno formulará y aprobará periódicamente un plan de empleo de las personas con discapacidad en Andalucía.

Por otra parte, en el artículo 28.2, y en relación con el empleo público, se establece que la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales adoptarán las medidas precisas para establecer las adaptaciones y ajustes razonables de tiempos, medios y de accesibilidad en el proceso selectivo y establecerán el tipo de sistema selectivo más adecuado en atención a la naturaleza de los diferentes tipos de discapacidad, garantizando de esta forma el principio de igualdad de oportunidades y de trato de las personas con discapacidad. Y, una vez superado dicho proceso, adoptarán las medidas precisas para realizar las adaptaciones en el puesto de trabajo según las necesidades de las personas con discapacidad, ya sean de carácter estructural, en cuanto afecten a las instalaciones, dependencias o equipamientos, como de carácter organizativo, en cuanto afecten a las pautas de trabajo o asignación de funciones. Entre las medidas necesarias se tendrá especial incidencia en la accesibilidad cognitiva y se podrán incluir, entre otras, textos de lectura fácil y la exención de algunas de las pruebas o el establecimiento del sistema de acceso a personal laboral mediante concurso, a fin de posibilitar el acceso al empleo público de las personas con discapacidad intelectual.

Se realizará un análisis de las medidas adoptadas para el cumplimiento de este mandato teniendo en cuenta no solo las dirigidas a las personas que se incorporan, sino también a los equipos en los que se integran.

Ámbito:

- Instituto Andaluz de Administración Pública.
- Secretaría General para la Administración Pública.
- En cada una de las provincias, una Delegación Territorial en la que se hayan incorporado personas seleccionadas en los dos últimos procesos selectivos de plazas reservadas a personas con discapacidad intelectual tanto de personal laboral como de personal funcionario.

2.2. 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.

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. Año 2022.

### 2.3. Denominación: Análisis de los datos de absentismo por provincia.

Objetivo: Constatar que se procede a la grabación trimestral, en tiempo y forma, en el programa informático de recursos humanos, por parte de todas las unidades administrativas, de los datos de absentismo.

Se trata de una actuación inspectora que se viene realizando con variantes todos los años y que dada la información que puede aportar se considera conveniente su realización, con el fin de proveer a la Administración andaluza en general y a las Delegaciones Territoriales en particular, de información que permita la adopción de medidas que hagan más reales y objetivos los datos sobre absentismo, de modo que sirvan de ayuda en la gestión cotidiana de los recursos humanos.

Con el fin de unificar criterios en relación con los datos de absentismo de las distintas Delegaciones Territoriales, se considera fundamental comprobar la existencia de protocolos u otros documentos que incluyan criterios que permitan la inclusión en una u otra de las causas de absentismo.

Para ello se llevará a cabo el análisis de los datos de absentismo, tomando como referencia las distintas causas; el análisis de la introducción trimestral de los datos de absentismo en SIRhUS por cada una de los centros directivos y unidades administrativas obligadas a realizarla; el análisis por provincia y Delegaciones Territoriales de los datos de absentismo obtenidos de SIRhUS; el análisis de la grabación en SIRhUS de los datos relativos a las Incapacidades temporales; y el análisis de los datos de las Unidades Médicas de Valoración de Incapacidades.

Ámbito: Delegaciones Territoriales de las Consejerías que se determinen en todas las provincias. Año 2022.

### 2.4. Análisis de los regímenes retributivos de los diversos colectivos que prestan servicios en la Administración de la Junta de Andalucía para comprobar aquellos que perciben un complemento específico que implica la dedicación exclusiva a las funciones públicas y la posibilidad de renunciar a parte del mismo.

Objetivo: Analizar las condiciones, requisitos y circunstancias que deberán reunir las personas empleadas públicas que prestan servicios en régimen de dedicación exclusiva de acuerdo a los artículos 16.1 y 4 de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas, para poder renunciar a dicho régimen de dedicación exclusiva a las funciones públicas.

Para el desarrollo de la actuación, en primer lugar se identificarán los distintos colectivos de las personas empleadas públicas que desarrollan su actividad en régimen de dedicación exclusiva según les sea de

aplicación el artículo 16.1 ó 16.4 de la ley 53/1984, de 26 de diciembre, u otras normas sectoriales. De acuerdo con los datos obtenidos, se procederá a hacer recomendaciones y propuestas para que, de reconocerse la posibilidad de renuncia a la dedicación exclusiva a las funciones públicas en el ámbito de la Junta de Andalucía, se establezcan por el órgano competente las condiciones y consecuencias económicas de la misma, según los colectivos afectados.

Ámbito: Personal al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía y del Sector Público Andaluz.

### 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 esté 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. Denominación: Detección de áreas de congestión en la gestión de las Delegaciones Territoriales de la Junta de Andalucía.

Objetivo: Detectar los puntos o áreas de congestión que puedan originar disfunciones o retrasos en el flujo de trabajo de una actividad, proceso o función en el ejercicio de las competencias asignadas en los distintos decretos de estructura vigentes, así como las eventuales causas de aquellos.

El Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, establece como una de las funciones de la Inspección General de Servicios la relacionada con la eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos (art. 13.1.c).

Los servicios públicos que se prestan por parte de la Administración Pública derivan de las competencias que se recogen en los diferentes decretos de estructura de las Consejerías, siendo en las diferentes Delegaciones Territoriales de la Junta de Andalucía en las 8 provincias que conforman el territorio de la Comunidad Autónoma, donde se establece un contacto más cercano con la ciudadanía y donde con más frecuencia se pueden producir disfunciones o/y retrasos en la prestación de los servicios.

La actuación se llevará a cabo mediante cuestionarios específicos dirigidos a las Secretarías Generales de las Delegaciones Territoriales que permitirán identificar los puntos de congestión o “cuellos de botella” en la gestión de los procedimientos y servicios públicos que se prestan a la ciudadanía y cuya solución pueda venir dada por el rediseño de los procesos, la formación o capacitación obligatoria del personal, el refuerzo coyuntural o estructural del personal o la detección y eliminación de toda actividad o consumo de recursos que no aporte valor alguno al producto o servicio prestado, entre otros. Se trata, en definitiva, de mejorar el rendimiento de la Administración Pública.

Ámbito: Varias Delegaciones Territoriales de la Junta de Andalucía a determinar (en todas las provincias).

3.2. Denominación: Verificación del cumplimiento de la normativa reguladora de los diferentes ingresos de la Junta de Andalucía en las Consejerías y Agencias competentes para su gestión y recaudación en periodo voluntario.

Objetivo: Comprobar que los procedimientos seguidos en la gestión y recaudación de ingresos de la Junta de Andalucía se ajustan a las disposiciones normativas vigentes. En particular, se verificará la existencia de una estructura administrativa adecuada para el ejercicio de estas funciones y si se disponen de los sistemas informáticos necesarios para la gestión de aquellos.

Esta actuación ya ha sido contemplada en anteriores planes de inspección. No obstante, se considera necesario extender su ámbito a todas las Consejerías y al resto de entidades instrumentales en las que aún no se ha llevado a efecto. Se trataría de verificar la existencia de una estructura administrativa adecuada para la gestión y recaudación en periodo voluntario de los ingresos que se derivan de la actividad propia o delegada de las respectivas Consejerías y Agencias; ya se trate de tasas, precios públicos, sanciones, reintegros de subvenciones, o cualesquiera otros ingresos.

El análisis de la estructura podrá comprender, además, una revisión de las cualificaciones profesionales del personal funcionario que realice la gestión y recaudación de los diferentes ingresos. Asimismo, será de interés analizar la disponibilidad del Sistema Unificado de Recursos (SUR) en todos los órganos de recaudación y en el ámbito de las entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía, para garantizar la adecuada tramitación de los correspondientes procedimientos administrativos de gestión recaudatoria en periodo voluntario

Ámbito: Algunas de las Consejerías y Agencias de la Administración de la Junta de Andalucía competentes para la gestión y recaudación de ingresos en periodo voluntario salvo la Agencia Tributaria de Andalucía.

3.3. Denominación: Análisis de la gestión del conocimiento ante el relevo generacional del personal empleado público de la Administración de la Junta de Andalucía y sus Agencias Administrativas.

Objetivo: Analizar la evolución de los datos por edad del personal empleado público de la Administración autonómica, comprobando si en la Administración de la Junta de Andalucía, y en sus Agencias, se han elaborado previsiones o planificaciones en las diversas unidades administrativas que permitan conocer la edad y los puestos de trabajo que ocupan las personas en sus Relaciones o Catálogos de Puestos de Trabajo.

Se viene apreciando un paulatino incremento de edad en el personal empleado público de la Junta de Andalucía, alcanzando niveles que ya empiezan a producir sus efectos en la actualidad y que afectarán a medio plazo el funcionamiento de Administración Pública andaluza. En los próximos diez años se jubilará, al menos, el 50% de su plantilla. Este personal que se jubila ocupa, en su mayoría, puestos relevantes en la estructura de la Administración, lo cual puede generar una descapitalización del conocimiento de la propia organización.

Una vez analizada la información obtenida, se abordará cómo puede afectar el problema del relevo generacional a la organización y el análisis de las medidas que, en su caso, se han adoptado, o esté previsto adoptar, para reducir el efecto de descapitalización de conocimiento que se puede producir y comprobar si cuentan las unidades orgánicas con técnicas de gestión que faciliten la fluidez en la transferencia del conocimiento. Y caso que se hayan adoptado medidas, si se ha medido la efectividad de las mismas.

Ámbito: Consejerías, Delegaciones Territoriales y Agencias Administrativas a determinar.

3.4. Denominación: Procedimientos sancionadores en la Junta de Andalucía. Correspondencia entre denuncias, actuaciones inspectoras, expedientes sancionadores y gestión de ingresos.

Objetivo: Analizar la correspondencia entre denuncias y actuaciones inspectoras, número de expedientes sancionadores, porcentaje de los que terminan en sanción y gestión del cobro, en su caso, de las sanciones. En cada una de estas fases del procedimiento se prestará especial atención a los problemas que plantea la gestión, las aplicaciones informáticas que permiten o facilitan la tramitación, las impugnaciones tanto en la vía administrativa como judicial, el porcentaje de cobro en vía ordinaria y en vía ejecutiva, y la identificación de las mejoras que puedan introducirse para alcanzar un mayor nivel de eficiencia.

El procedimiento sancionador tiene como finalidad disuadir a la ciudadanía de realizar conductas que puedan resultar contrarias a las normas que rigen la convivencia, así como la punición de aquellas contrarias al ordenamiento jurídico. Es importante que exista una correspondencia entre el número de denuncias y la actividad inspectora en su caso, los procedimientos sancionadores y el cobro de las sanciones que resulten de infracciones probadas en los expedientes instruidos al efecto. Alcanzar un mayor nivel de eficiencia en la gestión supone una disminución en este tipo de conductas y alcanzar mayores cotas de efectividad en el cobro de las sanciones impuestas. La actuación inspectora consiste en estudiar a fondo las diferentes fases de estos procedimientos para determinar si existe una relación correcta en términos de eficacia o qué problemas se plantean y formular propuestas de mejora.

Ámbito: Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa y Consejería de Turismo, Cultura y Deporte: Servicios Centrales y Delegaciones Territoriales.

3.5. Denominación: Análisis del funcionamiento del teletrabajo en la Junta de Andalucía.

Objetivo: Comprobar la adecuación al actual régimen jurídico del sistema de teletrabajo del personal empleado público, analizando los medios de control y evaluación de dicho sistema de prestación de servicios.

La actuación pretende comprobar si la prestación de servicios en teletrabajo, que actualmente se desarrolla en los centros, cumple con la normativa que se ha dictado sobre esta cuestión, analizar la uniformidad en la prestación de servicios en esta modalidad, la existencia de órdenes, instrucciones o circulares sobre la implantación de esta modalidad de trabajo no presencial, y comprobar si existe algún estudio o evaluación de la calidad de este régimen de prestación de servicios.

Como metodología se realizará un muestreo del número de empleados y empleadas acogidos a esta modalidad de trabajo no presencial y la existencia de instrumentos de verificación y evaluación del trabajo desarrollado así como la existencia de instrumentos que garanticen el grado de cumplimiento de la jornada laboral. Se recabará de los órganos gestores información sobre aquellas solicitudes de teletrabajo que hayan sido denegadas y sus causas. Se verificará la puesta a disposición del personal que realice teletrabajo de medios e instrumentos telemáticos e informáticos para la efectividad del trabajo y seguridad en la información. El ámbito temporal será el correspondiente al año 2022.

Ámbito: Delegaciones Territoriales de todas las provincias a determinar.

3.6. Denominación: Análisis de la eficacia y eficiencia de las actuaciones con incidencia climática que en el marco del Plan Andaluz de Acción por el Clima se han llevado a cabo en el periodo correspondiente a los años 2021-2022.

Objetivo: Analizar el desarrollo e implementación de las diferentes actuaciones con incidencia climática que en el marco del Plan Andaluz de Acción por el Clima (en adelante, PAAC), se han llevado a cabo en el periodo correspondiente a los años 2021-2022, así como la eficacia y eficiencia de dichas actuaciones.

El Decreto 234/2021, de 13 de octubre, aprobó el PAAC. Las Consejerías de la Junta de Andalucía han desarrollado 119 actuaciones en materia de acción climática durante el período 2021-2022 con un presupuesto comprometido de 1.783 millones de euros.

El PAAC, que persigue minimizar la incidencia de los efectos adversos asociados al cambio climático sobre los ciudadanos andaluces, las actividades y activos económicos y el medio natural, es el instrumento general de planificación regional andaluza en materia de cambio climático que, a partir de un diagnóstico, define objetivos y líneas estratégicas en los distintos ámbitos de actuación.

Entre las actuaciones con incidencia climática puestas en marcha por cada una de las Consejerías se encuentran las relativas a restauración forestal de zonas incendiadas; las acciones de eficiencia energética en viviendas, hospitales o centros educativos; los programas de educación y sensibilización en movilidad sostenible o las medidas de impulso de energías renovables; la gestión de especies exóticas invasoras o los instrumentos para la compensación de emisiones a través de sumideros de carbono (verde y azul), son otras de las iniciativas desarrolladas en el primero de los tres periodos marcados por el PAAC.

Las líneas estratégicas del PAAC están concretadas en tres programas de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía. Estos programas son el de Mitigación de Emisiones para la transición energética, el de Adaptación y el Programa de Comunicación y Participación.

Ámbito: La Oficina Andaluza de Cambio Climático, adscrita a la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul.

#### 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 1/2014, de 24 de junio. Dicha norma dispone que la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía velará por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus Títulos II y III, 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 a sus entidades instrumentales.

La transparencia pública 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- 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: Gestión de las consultas y peticiones de información solicitadas a través del Portal de Transparencia .

Objetivo: Verificar que se gestionan correctamente y en plazo dichas consultas y las peticiones de información recibidas a través del Portal de Transparencia.

Mediante esta actuación se pretende inspeccionar la gestión de las consultas y peticiones de información recibidas a través del Portal de Transparencia.

Ámbito: Instituto Andaluz de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de la Producción Ecológica, Patronato de la Alhambra y Generalife, Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo y Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía.

4.2. Denominación: Análisis del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la publicidad activa en materia de información sobre planificación y evaluación.

Objetivo: Velar por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la publicidad activa en materia de información sobre planificación y evaluación en todo aquello que sea aplicable a las entidades instrumentales de la Junta de Andalucía, de acuerdo con la normativa en materia de transparencia.

El artículo 12 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía intitulado “Información sobre planificación y evaluación”, establece en su apartado 1 que las administraciones públicas, las sociedades mercantiles y las fundaciones públicas andaluzas publicarán los planes y programas anuales y plurianuales en los que se fijan objetivos concretos, así como las actividades, medios y tiempo previsto para su consecución. Su grado de cumplimiento y resultados deberán ser objeto de evaluación y publicación periódica junto con los indicadores de medida y valoración.

A esos efectos, se considera evaluación de políticas públicas el proceso sistemático de generación de conocimiento encaminado a la comprensión integral de una intervención pública para alcanzar un juicio valorativo basado en evidencias respecto de su diseño, puesta en práctica, resultados e impactos. Su finalidad es contribuir a la mejora de las intervenciones públicas e impulsar la transparencia y la rendición de cuentas. El apartado 2 de dicho artículo regula que los planes y programas a los que se refiere el apartado anterior se publicarán tan pronto sean aprobados y, en todo caso, en el plazo máximo de 20 días, y permanecerán publicados mientras estén vigentes, sin perjuicio de plazos más breves que puedan establecer las entidades locales en ejercicio de su autonomía.

El artículo 41 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, señala en su apartado 4 que la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía velará por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus Títulos II y III en todo aquello que sea aplicable a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

El artículo 12.1 de la Ley, forma parte del Título II sobre “Publicidad Activa” por lo que corresponde a la

Inspección General velar por su cumplimiento.

De otro lado el artículo 17.2, a), del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, establece que la función atribuida a la Inspección General de Servicios en materia de transparencia comprende, entre otras, la de velar por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la publicidad activa y el derecho de acceso a la información pública en todo aquello que sea aplicable a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, de acuerdo con la normativa en materia de transparencia.

Se trata, por consiguiente, conforme a las normas invocadas, de comprobar la publicación o no de los planes y programas anuales de las entidades integrantes del sector público andaluz, en particular de Agencias Públicas Empresariales, sociedades mercantiles y fundaciones públicas andaluzas, así como comprobar la publicación periódica por parte de las mismas de las evaluaciones realizadas de los planes y programas y de su grado de cumplimiento y resultados.

Ámbito: Agencia Andaluza del Conocimiento, Agencia Andaluza de Instituciones Culturales, Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía, Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, Escuela Andaluza de Salud Pública, S.A., Parque Tecnológico de Andalucía, S.A., Sociedad Andaluza para Desarrollo Telecomunicaciones, S.A, Fundación Pública Andaluza para la Integración Social de Personas con Enfermedad Mental, Fundación Pública Andaluza Barenboim-Said y Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza.

#### 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. Por el contrario, 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 aquella 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: Verificación de la realización de análisis de riesgos desde el punto de vista de la protección de datos y de evaluaciones de impacto.

Objetivo: Verificar la realización de análisis de riesgos desde el punto de vista de la protección de datos para las actividades de tratamiento y, en su caso, la realización de evaluaciones de impacto.

El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) exige la realización de análisis de riesgos desde el punto de vista de la protección de datos (ARPD) de todos los tratamientos de datos personales, a fin de realizar una evaluación del riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas. Asimismo, cuando sea probable que un tipo de tratamiento, en

particular si utiliza nuevas tecnologías, por su naturaleza, alcance, contexto o fines, entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas, el responsable del tratamiento realizará, antes del mismo, una evaluación del impacto de las operaciones que conlleva en la protección de datos personales.

En la actuación inspectora se verificará la efectiva realización de análisis de riesgos y, en su caso, de evaluaciones de impacto, y se analizará en particular la homogeneización de estas actuaciones, quiénes intervienen en las mismas, su constancia documental y aprobación, así como la aplicación de metodologías en su realización.

Ámbito: Varios órganos directivos centrales. Se incluirá al menos un tratamiento de cada uno de estos órganos, a partir del Registro de Actividades de Tratamiento.

5.2. 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: Analizar 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.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 16 regula los Registros. En su apartado 1 dispone que cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General y en su apartado 4 que los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece como principio general, en su artículo 3.2, que las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas.

El Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, regula en su artículo 26, el Registro Electrónico Único de la Administración de la Junta de Andalucía. De otro lado, 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.

El reciente Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, en el capítulo III de su título II, regula los registros electrónicos así como las comunicaciones y notificaciones electrónicas.

La actuación inspectora se dirige, pues, a conocer en qué medida se está implementando el cumplimiento de las obligaciones dimanantes de la citada normativa en la organización territorial de la Administración de la Junta de Andalucía y a la formulación de las propuestas que, en su caso, fueren necesarias para su mejora.

Ámbito:

Una Delegación Territorial diferente en cada provincia:

- Delegación Territorial de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo en Almería.

- Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Cádiz.
- Delegación Territorial de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural en Córdoba.
- Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Granada.
- Delegación Territorial de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul en Huelva.
- Delegación Territorial de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda en Jaén.
- Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga.
- Delegación Territorial de Desarrollo Educativo y Formación Profesional y de Universidad, Investigación e Innovación en Sevilla.

5.3. Denominación: Gestión de las consultas, reclamaciones y quejas recibidas por el responsable del tratamiento de protección de datos personales.

Objetivo: Verificar la gestión de las consultas, reclamaciones y quejas recibidas por el responsable del tratamiento de protección de datos personales.

En la actuación inspectora se analizará si se gestionan correctamente, conforme a la normativa de aplicación, las consultas, reclamaciones y quejas recibidas por el responsable del tratamiento de los datos personales, así como, en su caso, las medidas correctoras adoptadas para mejorar dicha gestión.

Ámbito: Se realizará un muestreo entre las distintas Consejerías y Entidades Instrumentales.

## 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 abarcan 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 públicos, incrementando con ello los niveles de calidad de los servicios prestados.

6.1. Denominación: 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 las actividades de las Agencias de Régimen Especial de la Junta de Andalucía, así como la efectiva realización del seguimiento y evaluación de planes y programas. Las técnicas de evaluación de programas tratan de valorar, 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 órganos que autorizan los programas, la eficacia de los mismos 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. Igualmente establece dicho artículo que, en el seno de las Agencias de Régimen Especial, se creará una comisión de control, cuya composición se determinará en sus 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. Denominación: Evaluación de la situación actual de las Cartas de Servicios en los Centros Directivos o unidades administrativas de la Junta de Andalucía.

Objetivo: Analizar la situación de las cartas de servicios publicadas en la Junta de Andalucía respecto de los servicios prestados en el ámbito objetivo que se define, con especial énfasis en la vigencia de las mismas y en el seguimiento de la verificación del cumplimiento de las obligaciones dimanantes del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, acerca de los requisitos de carácter general y los derivados de los compromisos de calidad asumidos, en particular en cuanto atañe a su actualización y seguimiento por los órganos o unidades concernidas.

El Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, atribuye a la Inspección General de Servicios funciones en materia de evaluación e innovación, y así su artículo 19 establece que le compete verificar la implantación de procesos de seguimiento, evaluación y mejora continua de los servicios públicos, función a la que corresponde las actuaciones de examinar la forma de prestación y calidad de los servicios públicos, así como el grado de satisfacción de las personas usuarias de los mismos, y de 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.

Una de las herramientas de que dispone la Administración de la Junta de Andalucía para fomentar la calidad de los servicios que presta, son las cartas de servicios que, conforme al artículo 4 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, son documentos que tienen por objeto informar a la ciudadanía sobre los servicios públicos que gestiona la Comunidad Autónoma de Andalucía, las condiciones en que se prestan, los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

Cartas de servicios que, de acuerdo con el artículo 14.b) de la ley 1/2014, de 24 de junio, las Administraciones públicas andaluzas deben publicar con la información sobre los servicios públicos que gestiona la Comunidad Autónoma de Andalucía, los informes sobre el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos, así como la información disponible que permita su valoración.

Ámbito: Junta de Andalucía.