



MADRID

Enero 2018

MEMORIA DE ACTUACIÓN DE 2017

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN INTERNA

Inspección General de Servicios

ÍNDICE

1. Introducción	1
2. Actuaciones programadas.....	2
LINEA DE TRABAJO 1. ORIENTACIÓN A LAS MEJORAS DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS	3
LINEA DE TRABAJO 2. TRANSPARENCIA, EFICACIA, EFICIENCIA, PROFESIONALIDAD Y HOMOGENEIDAD EN SU PROCEDER	12
3. Actuaciones no programadas	13
3.1 INFORMES AL AMPARO DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS	14
3.2 INFORMES RESERVADOS	15
3.3 ESTUDIO PUESTOS POR SENTENCIAS.....	16
3.4 AUDITORIA FUNCIONAL SAN BLAS-CANILLEJAS.....	16
3.5 ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS ORGANIZATIVAS PARA EL COLECTIVO DE CONDUCTORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.....	16
3.6 ANÁLISIS ORGANIZATIVO Y FUNCIONAL DEL COLECTIVO CON FUNCIONES DE PERSONAL DE OFICIOS Y SERVICIOS INTERNOS (POSI)	18
3.7 APOYO MODIFICACIÓN PROCESO RPT	19
4. Acciones formativas.....	19
4.1 ACCIONES PROPUESTAS Y COORDINADAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS EN EL PLAN DE FORMACIÓN.....	19
4.2 ACTIVIDADES FORMATIVAS REALIZADAS POR LA IGS	20
5. Plantilla	20
6. Agradecimientos	21

1. Introducción

Los esfuerzos de La Inspección General de Servicios del Ayuntamiento de Madrid van dirigidos a consolidar la unidad en la prestación de servicios de auditoría y consultoría interna, de un modo transversal e independiente, que sirva de apoyo a las diferentes unidades municipales, al objeto de ayudar a que puedan conseguir su finalidad última de prestar un servicio público de calidad a la ciudadanía de Madrid, poniendo el foco de atención en el cumplimiento de la legislación vigente y en la mejora continua de su gestión y funcionamiento.

Desde su creación en el año 2008, la Inspección General de Servicios (IGS) ha realizado diferentes tipos de análisis, estudios, auditorías y actuaciones reservadas.

Las competencias se establecen en el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias de la Gerencia de la Ciudad.

- a) Desarrollar auditorías internas al objeto de verificar el estado y cumplimiento de planes y programas de actuación de los servicios.
- b) Colaborar en la evaluación del rendimiento de los órganos y unidades administrativos, y proponer medidas de actuación para lograr el ajuste de los resultados a los objetivos propuestos.
- c) Analizar las estructuras, formulando, en su caso, y de acuerdo con los servicios competentes por razón de la materia, propuestas de reforma y modernización, encaminadas a lograr una mejor adecuación y aprovechamiento del personal adscrito a los distintos órganos y unidades administrativas.
- d) Evaluar y supervisar la actuación de los órganos y unidades garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, con especial atención al cumplimiento de plazos.
- e) Vigilar el cumplimiento de las obligaciones del personal, proponiendo al órgano competente la incoación de expediente disciplinario cuando del curso de la actividad inspectora se detecten indicios racionales de responsabilidad.
- f) Investigar y analizar las actuaciones que hubieran dado origen a situaciones de conflicto y a procedimientos jurisdiccionales, proponiendo las medidas necesarias para evitar su repetición.
- g) Canalizar de forma ordinaria las relaciones con la Inspección General de Servicios de la Administración del Estado y con los órganos análogos de Inspección de las distintas Administraciones públicas, a efectos de unificar criterios en orden a la aplicación de la normativa vigente en las materias objeto de la actividad inspectora y en particular, en lo referente a la implantación de sistemas homogéneos de control y de actuación.
- h) Facilitar a los órganos competentes en materia de inspección de otras Administraciones públicas la información y ayuda que precisen para el ejercicio de sus competencias.

- i) Cualquier otra función que, dentro de la naturaleza de las competencias propias de las inspecciones generales de servicios, les sea atribuida por el ordenamiento jurídico vigente o les pueda ser asignada por el Gerente de la Ciudad.

Los servicios que presta la IGS se pueden agrupar en dos grandes bloques de actuaciones:

- Actuaciones sobre los sistemas, circunstancias y entorno de las organizaciones: consultoría interna, auditorías internas tanto normativas, de proceso o funcionales que arrancan a través de una demanda de información o requerimiento informativo y que implican una disfunción o mal funcionamiento en el servicio obteniéndose resultados indeseados. Estas actuaciones se realizan con el objetivo de mejorar la eficacia del servicio.

Los servicios o actuaciones de este tipo llevados a cabo en la IGS se pueden clasificar en ordinarias y extraordinarias. Las actuaciones ordinarias se realizan en cumplimiento del Plan anual de actividades.

Se denominan actuaciones extraordinarias a aquellas no previstas en el Plan y que se efectuarán de acuerdo con las instrucciones que en cada caso se dicten.

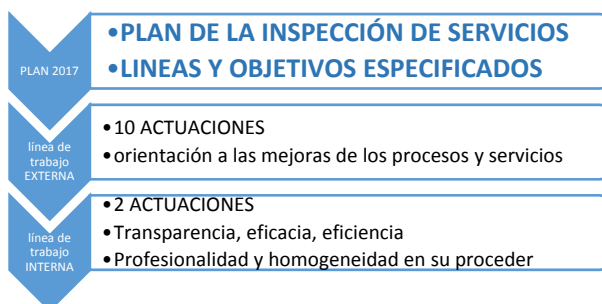
- Actuaciones sobre circunstancias y entorno de las personas, de acuerdo a lo recogido en el Protocolo de acoso laboral y llevando a cabo informaciones reservadas.

El objeto principal de esta memoria es dar cuenta del cumplimiento de las actuaciones de la IGS durante el 2017 y del Plan de actuación aprobado mediante el Acuerdo de 30 de marzo de 2017 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

2. Actuaciones programadas

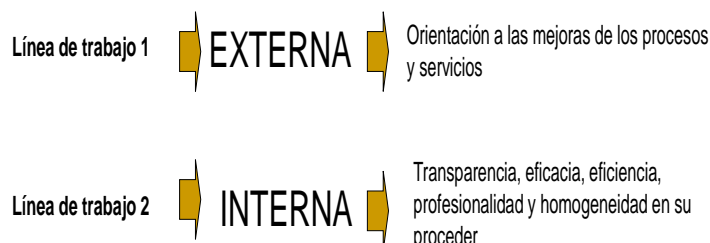
Las actuaciones de la Inspección General de Servicios están sujetas al principio de planificación que se aplica mediante la elaboración de un Plan de Actuación Anual (recogido en el Acuerdo de 29 octubre de 2015, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se establece la organización y competencias de la Gerencia de la Ciudad y dispone que la IGS elaborará un Plan anual de actividades programadas, que contendrá las actuaciones ordinarias a desarrollar durante el año.

En el Plan 2017 se establecieron por primera vez objetivos y líneas de actuación. Además, dentro del mismo plan se incorporaron también por primera vez programas de seguimiento de las desviaciones, conclusiones o recomendaciones identificadas en las actuaciones realizadas.



El Plan 2017 consta de 12 actuaciones que, enmarcadas en 2 líneas de trabajo, una externa (con 10 actuaciones) y otra interna (con 2 actuaciones), dan respuesta a 6 objetivos.

PLAN 2017 DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CON LÍNEAS Y OBJETIVOS IDENTIFICADOS



LINEA DE TRABAJO 1. Orientación a las mejoras de los procesos y servicios

1.1. Avanzar y profundizar en las actuaciones realizadas en años anteriores

Con el objetivo de profundizar en la mejora de los sistemas analizados y comprobar el grado de implantación de las recomendaciones realizadas en las unidades o procesos analizados se han realizado seguimientos en las siguientes materias:

De los proyectos planificados se han llevado a cabo los siguientes:

1.1.1.- Cesión ilegal de trabajadores

El 21 de octubre de 2013, se aprobó por Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, la Instrucción 9/2013 en materia de personal para la correcta gestión de los contratos de servicios, a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores. La Instrucción encomienda a la Inspección en su apartado tercero, la realización de cuantas actuaciones estime oportunas para su control y seguimiento.



En cumplimiento de esta previsión se iniciaron a finales de 2013 una serie de actuaciones tendentes a recopilar información sobre los contratos sometidos a la instrucción y que culminó con la redacción de un informe monográfico, difundido entre las áreas de gobierno, organismos autónomos y distritos, y que ha sido publicado por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), dentro de su colección de monografías, en noviembre de 2014.

Durante los años 2014, 2015, 2016 y 2017 la IGS ha planificado actuaciones en materia de cesión ilegal de trabajadores centrándose sobre aquellos contratos de servicio en los que se ha podido constatar la existencia de un mayor riesgo, bien por la tipología del servicio prestado, o por los ámbitos en los que se desenvuelve la prestación.

Las actuaciones se clasifican en tres ámbitos:

1. ESTUDIO DE LOS CONTRATOS EN VIGOR. Los años 2014 y 2015, las actuaciones de la IGS se centraron en la evaluación de los contratos vigentes. Los estudios se realizan analizando mediante cuestionario con unas 37 preguntas que permiten ver el riesgo o la vulnerabilidad del contrato ante una eventual demanda por cesión ilegal de trabajadores y conocer cómo se está realizando su seguimiento y control, y mediante una auditoría detallada, manteniendo entrevistas con los correspondientes responsables de los contratos.

AÑO	CONTRATOS EN VIGOR ACTUACIÓN	CONTRATOS EVALUADOS MEDIANTE CUESTIONARIO	CONTRATOS SOMETIDOS A AUDITORIA DETALLADA
2014	740	223	20
2015	754	534	234

Tabla 1. Estudio de contratos vigentes

Los estudios finalizaron con una serie de recomendaciones individualizadas para cada uno de los responsables de los contratos analizados, que incluía el detalle de aquellas prácticas y comportamientos que en la ejecución del contrato pueden desembocar en situaciones de mayor riesgo, siempre con el objetivo de que se pudieran adoptar formas de actuación y procedimientos que permitiesen atajarlos o, si eso no fuera posible en su totalidad, lograr una disminución importante en los efectos negativos que pudieran derivarse.

2. PROPUESTAS DE MEJORA Y ACCIONES PREVENTIVAS. Se trata de actuaciones con un marcado carácter preventivo para evitar futuras reclamaciones por cesión ilegal de trabajadores y van dirigidas a los responsables de contratos de servicio con el fin de prestarles asesoramiento y facilitarles la aplicación de medidas correctoras.

AÑO	TALLERES - ACCIONES PREVENTIVAS ANTE EL RIESGO DE CESION ILEGAL
2015	2
2016	5

Tabla 2. Acciones preventivas de cesión ilegal

Las actuaciones son:

- a) Recoger en el documento “Recomendaciones para evitar reclamaciones por cesión ilegal de trabajadores” las recomendaciones complementarias y más generales aplicables a la ejecución y seguimiento de los contratos.
- b) Realización de talleres con grupos homogéneos de gestores de contenidos similares.
- c) Elaboración de una acción formativa de 5 horas de duración.
- d) Difusión en AYRE de las recomendaciones de mejora.

3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN. En 2017, era el momento de realizar una evaluación general de la situación de los contratos con el fin de poder adoptar medidas que permitieran rectificar, en el caso de que se detectaran situaciones de riesgo. Las actuaciones de la IGS se centraron en la creación de un espacio de análisis y de respuesta a las dudas que pudieran surgir en el marco de la gestión de los contratos.

Los objetivos de esta actuación han sido los siguientes:

- Realizar un seguimiento de la aplicación práctica de las medidas y recomendaciones elaboradas por la IGS para evitar reclamaciones por cesión ilegal de trabajadores, y que se encuentran publicadas en AYRE: “Recomendaciones para evitar reclamaciones por cesión ilegal de trabajadores”:

Inicio | Ayuntamiento | Inspección de servicios | Informes y recomendaciones

- Crear una cultura de observación del conjunto de medidas que se aconsejan adoptar en los contratos, fundamentalmente de servicios, para evitar futuras reclamaciones por cesión ilegal de trabajadores.
- Realizar una evaluación general de la situación de los contratos con el fin de poder adoptar medidas que permitan rectificar, en el caso de que se detecten situaciones de riesgo.
- Resolver las dudas que pudieran haberse planteado.

Respecto al alcance, la actuación se extendió a todas las áreas de gobierno y organismos autónomos.

En el desarrollo del proyecto realizado en 2017 se han seguido las siguientes fases:

- a) Se ha elaborado por parte de la IGS un modelo normalizado para que se pueda responder por cada contrato con un “SI/NO/DUDA” a la hora de aplicar las recomendaciones elaboradas por la IGS en materia de cesión ilegal de trabajadores en cuanto a la organización del servicio, el uso de medios y dependencias municipales. En caso de un “NO” o “DUDA” en alguno de los contratos y medidas, la IGS se puso a la disposición de las unidades al objeto de resolver la incidencia.
- b) Se ha solicitado a las diferentes unidades municipales que se chequee por cada contrato el cumplimiento de las recomendaciones indicadas anteriormente.
- c) Se ha realizado un análisis de la documentación recibida y se han atendido directamente las consultas realizadas por los gestores a la IGS.

Las conclusiones de estos años de trabajo son las siguientes:

- Existe una extendida sensibilidad y cultura respecto a las medidas que han de adoptarse para evitar las situaciones que pueden provocar una potencial cesión ilegal de trabajadores, fruto de la labor llevada a cabo en los últimos años.
- La actuación de la IGS en este año 2017 dirigida a todas las áreas de gobierno, organismos autónomos y distritos ha contribuido a profundizar y ampliar el grado de concienciación que ya existía.
- Se siguen planteando dudas que conviene resolver y tener en cuenta, lo que demuestra que aún queda cierto margen de mejora sobre esta materia.

1.1.2.- Seguimiento de auditoría de los procesos de Selección de Personal

El trabajo de auditoría realizado a finales de 2016 revisó los procesos y actividades más relevantes en el ámbito de la selección del personal en el Ayuntamiento de Madrid, con objeto de determinar su ajuste a la normativa vigente y a las directrices establecidas desde la Dirección General de Recursos Humanos, así como el grado de cumplimiento de los objetivos y políticas fijadas en esta materia.

En el 2017, el objetivo es valorar el grado de implementación del plan de mejora basado en las conclusiones y recomendaciones reflejadas por la IGS en su informe de auditoría. En dicho informe a la Subdirección General de Selección de la Dirección General de Recursos Humanos se propusieron recomendaciones en materia legal, organizativa y en gestión de riesgos.

En diciembre de 2017, se han presentado los resultados de la auditoría al nuevo equipo de la Subdirección General, por lo que se pospone el seguimiento de las recomendaciones implantadas a diciembre del año 2018 para poder dar tiempo a los nuevos gestores de analizar las conclusiones y recomendaciones recogidas en el informe de auditoría e implantar el plan de acción.

1.1.3.- Sistema permanente de evaluación de cargas de trabajo

El Acuerdo del Pleno de Ayuntamiento de Madrid de 28 de octubre de 2015 aprobaba la realización, por parte de la Gerencia de la Ciudad, de una evaluación de la carga de trabajo de todas las unidades administrativas del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, para determinar las necesidades reales de personal y la adecuada redistribución de los trabajadores municipales.

Durante 2016 y 2017, la IGS ha participado en los 3 proyectos relacionados con la definición de un sistema de información permanente que permite una actualización continua y ágil de los datos y su integración en el análisis global de cargas de trabajo, bien liderando alguno de los proyectos en el ámbito de las SGT, o bien colaborando con otras unidades de la Dirección General de Planificación Interna mediante la incorporación de uno de los Inspectores a tiempo completo.



En general, el proyecto de Cargas de Trabajo, consiste en:

- identificar los procesos, tanto comunes como específicos, que realizan las unidades y su definición en tareas.
- identificar y cuantificar los indicadores que permiten medirlos.
- analizar la plantilla destinada a dichos procesos y su actual distribución por proceso, por grupos de procesos y por bloques funcionales o principales áreas competenciales.
- valorar el grado de adecuación de la plantilla.

A lo largo del año del 2017 en el ámbito de las SGT se ha procedido a realizar la medición del año 2016 y a revisar y mejorar el sistema. Se ha depurado y obtenido una nueva herramienta que permite la obtención de algunos indicadores de manera automática a partir de los diferentes sistemas de gestión utilizados por el Ayuntamiento de Madrid.

Con el estudio se ha conseguido:

- El desarrollo de una herramienta informática que facilitará la introducción de datos de cargas en futuras actuaciones.
- La depuración de los indicadores que permiten medir los procesos identificados en las SGT.
- La introducción de indicadores automáticos en el sistema que eliminan incertidumbres de medición en las distintas SGT.
- Un cuadro de mando como herramienta de presentación de los datos que permite consultar y comparar de manera interactiva.
- Afianzar la cultura de la medición en el Ayuntamiento de Madrid y la disposición y ordenamiento del trabajo de las SGT en procesos.

1.2. Replanteamiento y mejora de protocolos y códigos

Esta línea de trabajo trata de verificar y analizar los resultados obtenidos en la aplicación de protocolos y códigos para medir su impacto y adecuación a las necesidades.

1.2.1.- Evaluación medidas de acompañamiento al Protocolo de Acoso

El Protocolo de actuación frente al acoso en el entorno laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos (Protocolo) se aprobó por la Junta de Gobierno el 15 de diciembre de 2011, y se publicó en el BOAM el 21 de diciembre del mismo año. En su elaboración participó el Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento de Madrid y de sus Organismos Autónomos, en el que se integran las organizaciones sindicales.

El papel de la Inspección se regula en el artículo 3.2 en sus apartados 1 y 2 del Protocolo, los cuales determinan que es la Inspección General de Servicios la que realiza la valoración inicial, en caso de aceptación de la solicitud recibida.

Tanto las normas de carácter administrativo como la doctrina sobre los protocolos de acoso laboral consideran que éste tiene una vocación preventiva y su objetivo primordial es evitar esas conductas y, en segundo lugar, su sanción reparadora y ejemplarizante.

En este segundo nivel de la necesaria prevención, el Protocolo del Ayuntamiento de Madrid, establece en su artículo 5.1, “Medidas de actuación y prevención”, precisando en el apartado 5.1.1 que, a este respecto, con la colaboración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, se promoverán y ejecutarán programas específicos de formación e información, por su parte, el apartado 5.1.2 se refiere a la elaboración de estrategias específicas de sensibilización.

La actuación de la IGS ha consistido en verificar el grado de implementación (intensidad, resultados, problemas detectados, mejoras) de las distintas medidas de acompañamiento previstas en el Protocolo. Esta evaluación de las medidas de acompañamiento del Protocolo de Acoso Laboral ha

formado parte del diagnóstico realizado para el proyecto “Gestión Integral de Conflictos” desarrollado en el punto 1.4.2.

Se identifica como implementadas medidas en el ámbito de la prevención, fundamentalmente en lo relacionado con la formación en resolución de conflictos o en la definición clara de conductas “obligatorias” y de conductas “intolerables”, recogidas en las “Recomendaciones para facilitar un entorno laboral saludable en el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos”, que se encuentra en AYRE.

Igualmente, se identifica la ausencia de otras medidas: actividades informativas específicas para responsables de Áreas de Gobierno, Secretarías Generales Técnicas, Coordinaciones de Distrito y Gerencias de Organismos Autónomos, involucrados en la prevención y gestión de los casos de acoso o la elaboración de estrategias específicas de sensibilización dirigidas a los empleados públicos y representantes de los trabajadores.

1.2.2.- Análisis de situación del Código de Buenas Prácticas Administrativas

El Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA) se aprobó mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno en 4 de diciembre de 2008 con una triple finalidad:

- Promover de forma sistemática la transparencia en la gestión pública municipal.
- Fomentar el comportamiento ético de los servidores públicos.
- Mejorar las relaciones de confianza entre el Ayuntamiento de Madrid y la ciudadanía.



El código tiene exclusivamente efectos declarativos, y ha sido superado por normas posteriores, siendo las más significativas la Ley 19/2013 de, 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid de 27 de julio de 2016.

Existe, además, otro capítulo relativo a los principios éticos y de conducta de los empleados públicos cuyas previsiones figuran en el Estatuto Básico del Empleado Público.

En 2017 se ha revisado la situación del CBPA para determinar su vigencia y valorar su continuidad.

1.3.- Minimizar riesgos en la gestión

Se incluye en este objetivo el proyecto de identificación de puntos críticos de mejora detectados a partir de la información obtenida del sistema de sugerencias y reclamaciones y la actualización y revisión del sistema de gestión de riesgos.

1.3.1.- Análisis del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR) como instrumento de mejora de los servicios municipales

Desde el año 2012 hasta el 2017, la IGS ha desplegado una importante actividad de auditoría y control en este ámbito, fundamentalmente en el seguimiento periódico del funcionamiento del sistema en lo relativo a plazos y porcentajes de respuestas. La metodología aplicada ha consistido en el análisis de la situación en la que se encuentra la gestión de las SyR a través de la evaluación previa de los datos aportados por la SG de Sugerencias y Reclamaciones y de la comprobación posterior, en cada unidad auditada, tanto de los datos obtenidos como del procedimiento que realmente se está siguiendo en la tramitación de las solicitudes, desde el momento en que son asignadas a la unidad gestora hasta que se produce la respuesta efectiva al ciudadano.



En la tabla adjunta se resumen las actuaciones de la IGS en esta materia.

AÑO	OBJETIVO DE LA ACTUACIÓN DE LA IGS	ÁMBITO: UNIDADES VISITADAS
2012	OBJETIVO 1: Cumplimiento de plazos, calidad en la respuesta, o el sistema de organización (la coordinación de la tramitación, quién redacta y valida las respuestas)	ÁREAS: 5 DG DISTRITOS: 4 EMPRESA: 1
2013	OBJETIVO 1: Cumplimiento de plazos, calidad en la respuesta, o el sistema de organización (la coordinación de la tramitación, quién redacta y valida las respuestas)	ÁREAS: 3 DG DISTRITOS: 1
2014	OBJETIVO 1: Cumplimiento de plazos, calidad en la respuesta, o el sistema de organización (la coordinación de la tramitación, quién redacta y valida las respuestas)	DISTRITOS: 16
2016	OBJETIVO 1: Cumplimiento de plazos, calidad en la respuesta, o el sistema de organización (la coordinación de la tramitación, quién redacta y valida las respuestas)	DISTRITOS: 12
2017	OBJETIVO 1: Cumplimiento de plazos, calidad en la respuesta, o el sistema de organización OBJETIVO 2: Identificación de Buenas Prácticas	ÁREAS: 3 DG y 1 SG DISTRITOS, ÁREAS Y OOAA

Tabla 3 Actuaciones relativas al SyR

En 2017, además de continuar con la actividad de auditoría y control similar a la de los años anteriores, la IGS se centra en la verificación del uso de la información obtenida y su incorporación en las estrategias y programas, convirtiendo las ineficiencias detectadas en planes o actuaciones de mejora. Este esquema categoriza y prioriza las SyR, especialmente en el caso de las reclamaciones de mayor impacto social o económico. Esta actuación está dirigida a todas las unidades y distritos municipales y la metodología es a través de cuestionario.

Una de las conclusiones de las actividades de auditoría y control del objetivo 1 del plan de 2017 es la necesidad de buscar las sinergias entre las aplicaciones de SyR y AVISA para mejorar la satisfacción ciudadana y facilitar la gestión de las unidades.

Todas las actuaciones se han llevado a cabo en colaboración con la DG de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

1.4.- Mejorar procesos que requieran de una visión transversal y especial coordinación

Uno de los objetivos de la IGS es mejorar procesos que requieran de una visión global, ya que, por su transversalidad, involucran a varias áreas de la organización y necesitan de una especial coordinación para su puesta en marcha o buen funcionamiento.

1.4.1.- Estudio y simplificación del procedimiento de nombramiento de personal funcionario interino para la ejecución de programas de carácter temporal

Con objeto de proponer recomendaciones para una mejor gestión de procesos, recursos y tiempos en los procedimientos relacionados con el nombramiento de interinos para programas de carácter temporal, la IGS de 2017 ha realizado un análisis y seguimiento del procedimiento, identificando las áreas de mejora detectadas para la ejecución de los programas de carácter temporal.

Para la realización de esta actuación la IGS ha contado con la colaboración de las unidades responsables de los programas e intervinientes en el procedimiento.

El objeto de este estudio es doble:

- La revisión y simplificación del procedimiento de nombramiento de personal funcionario interino para la ejecución de programas de carácter temporal, previsto en el artículo 10.1.c) del EBEP y desarrollado por el Decreto de 15 de febrero de 2010 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública por el que se establecen los criterios y el procedimiento para el nombramiento de funcionarios interinos y la contratación de personal laboral temporal.
- La supervisión del personal interino nombrado en lo que se refiere a: la adecuación a las necesidades reales de personal, la correcta utilización del programa temporal, el ajuste de las funciones y categorías profesionales al programa aprobado, la comprobación de los elementos prácticos de su incorporación a la unidad orgánica: selección, acogida e integración, disposición de medios materiales.

Se ha efectuado un análisis detallado del procedimiento mediante el análisis de los expedientes correspondientes a los programas temporales tramitados durante 2016 y 2017: identificando las fases y unidades intervinientes, midiendo los plazos de cada fase, estableciendo los tiempos mejores, peores, medios y estimados para cada trámite (Diagrama Pert), diagramado el flujo del proceso e ilustrado gráficamente la duración de los hitos de tramitación para detectar las demoras más relevantes.

Como consecuencia del análisis realizado se han obtenido un diagnóstico con puntos fuertes y áreas de mejora respecto a los criterios de aplicación, al procedimiento y al trabajo desarrollado por los interinos.

Como conclusión, se han indicado un conjunto de recomendaciones y propuestas de mejora necesarias agrupadas en tres grupos: respecto a los criterios de aplicación, respecto al procedimiento y respecto al trabajo desarrollado por los interinos.

1.4.2.- Análisis y mejora del proceso de gestión de conflictos laborales



Con la actuación “Gestión Integral de Conflictos en el Entorno Laboral” se pretende avanzar en el establecimiento de un modelo global de gestión y resolución de conflictos en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, que integre a todos los actores que facilitan su resolución, así como los mecanismos orientados a la detección y actuación en la fase más precoz posible, al objeto de minimizar sus consecuencias y proponer soluciones a los intervinientes.

Para ello, se ha realizado un diagnóstico del estado de la gestión de los conflictos en el Ayuntamiento de Madrid y construido un plan de gestión integral de conflictos.

Los principales hitos de este plan son:

La creación de la estructura que mejore la gestión de los conflictos:

- Comisión Estratégica de Conflictos que tenga como objetivo dar respuesta de manera global y coordinada a los conflictos que se producen en el entorno laboral en el Ayuntamiento de Madrid.
- Comisión Operativa de Resolución de Conflictos, de carácter operativo y de coordinación que tiene por objeto agilizar la resolución de aquellos conflictos que necesitan una solución compleja.
- Red de Facilitadores del Entorno Laboral, con la misión de realizar actividades preventivas en materia de resolución de conflictos y de identificación de los conflictos en las unidades, así como informar a las unidades de las diferentes alternativas que ofrece el Ayuntamiento para la resolución de los conflictos ya generados.

El plan incorpora también la actualización, diseño de protocolos y planes específicos para una mejor gestión de los conflictos así como un sistema de identificación y reconocimiento de buenas prácticas que redunden en la mejora del clima laboral.

La aportación de la IGS ha consistido, el impulso y coordinación de los trabajos del equipo formado por todas las unidades que tienen relación con la gestión de los conflictos en el Ayuntamiento de Madrid y la elaboración de los documentos de trabajo.

LINEA DE TRABAJO 2. Transparencia, eficacia, eficiencia, profesionalidad y homogeneidad en su proceder

En la búsqueda por mejorar la profesionalidad y la utilidad de las actuaciones llevadas a cabo, en la IGS se ha avanzado a lo largo de 2017 en:

- la revisión de los procedimientos de trabajo mediante la elaboración de un conjunto de principios, normas, procedimientos y estándares que incorporen herramientas ágiles y actuales.
- la mejora de los sistemas de información para la detección de oportunidades de mejora, tales como la actualización del mapa de riesgos, y la elaboración de una sistemática que permita identificar los aspectos prioritarios en los que centrar su actividad.

2.1. Mejorar la transparencia, profesionalidad y homogeneidad en las actuaciones de la IGS

2.1.1.- Manual de Procedimientos IGS

Dentro de las competencias asignadas a la Inspección General de Servicios se otorga un énfasis destacado a la evaluación de las unidades municipales, tanto en lo relativo a la verificación de planes y programas como en cuanto al rendimiento, análisis de estructuras y cumplimiento de disposiciones legales. Cada una de estas evaluaciones, al cubrir diferentes objetivos, requiere de técnicas y herramientas de auditoría y evaluación diferenciadas (auditorías, asesoría, consultoría, auditorías funcionales).

Dada la diversidad de actuaciones que en materia de control, auditoría y evaluación interna realiza la IGS, y cuyo objetivo común es la mejora de la gestión, el objetivo para 2017 consistió en revisar y actualizar sus procedimientos de trabajo con el fin de normalizar su actuación, de manera que se concretó en un conjunto de principios, normas, procedimientos y estándares que han permitido incorporar herramientas ágiles y actuales.

El Manual de Procedimientos de la IGS tiene como objetivo estandarizar y mejorar tanto los resultados obtenidos como la eficiencia de los recursos utilizados en las actuaciones realizadas.

Los contenidos y fase para su elaboración e implantación se detallan en el cuadro adjunto.

CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	FECHA DE IMPLANTACIÓN
Manual de Gestión de la IGS: Marco de referencia de las actuaciones de la IGS: auditorías, asesoría, consultoría, auditorías funcionales	2017
Procedimientos de auditoría y evaluación Otros procedimientos	2018

Tabla 4 Fases para la elaboración del Manual de Procedimientos

Previamente al comienzo de la elaboración del manual de procedimientos y con el fin de servir de marco de referencia, se ha elaborado desde la Inspección un borrador de reglamento para la IGS que define las características específicas de la actividad inspectora.

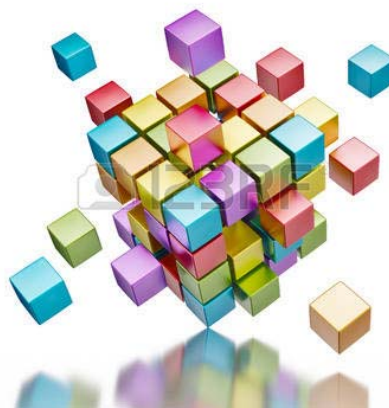
2.2. Mejorar la eficacia y eficiencia de las actuaciones

2.2.1.- Identificación de actuaciones prioritarias y estratégicas del Ayuntamiento de Madrid en las que debe intervenir la IGS

La matriz de priorización constituye un potente instrumento para la toma de decisiones, es una herramienta que permite la selección de opciones y aplicación de criterios. Hace posible determinar alternativas a considerar para adoptar una decisión, priorizar y clarificar problemas, oportunidades de mejora y proyectos y, en general, establecer prioridades entre un conjunto de elementos.

Se ha diseñado una metodología para elaborar la matriz de priorización como instrumento para la toma de decisiones, para priorizar y clarificar problemas, oportunidades de mejora y proyectos.

Inicialmente, se tiene en cuenta la información aportada por los sistemas de información del Ayuntamiento como: acciones novedosas y prioritarias identificadas en el Programa de Gobierno; impacto elevado en el presupuesto; servicios o actuaciones municipales en los que haya empeorado la percepción ciudadana identificada a través de la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad; incumplimiento de la mayoría de los compromisos de servicio o suspensión de la certificación de la carta de servicios por parte de la entidad de certificación; listado de temas con el mayor número de reclamaciones; auditorías y evaluaciones realizadas por entidades externas que indiquen un retroceso en la gestión de las unidades; auditorías y actuaciones de la Inspección; riesgos detectados; desajustes identificados en el seguimiento de las cargas de trabajo.



Posteriormente, acota las áreas de mejora, identificando los procesos implicados, las unidades competentes y proyectos del programa de gobierno vinculados y los objetivos y alcance de la mejora.

Finalmente, se construye la matriz de priorización identificando aquellas acciones de mejora a implementar en función de la visibilidad e impacto en la ciudadanía y la dificultad en la implantación.

3. Actuaciones no programadas

Al margen de las actuaciones planificadas, desde la Inspección General de Servicios se llevan a cabo las actuaciones o diligencias previas que se consideran necesarias y oportunas para el esclarecimiento de posibles situaciones irregulares en el Ayuntamiento de Madrid, atendiendo a las necesidades según se demanden.

Igualmente, se realizan estudios, informes, análisis, auditorías y evaluaciones que se considere adecuado abordar en el marco de las competencias de la unidad, de acuerdo con los objetivos establecidos.

En el ámbito anteriormente enunciado, se han llevado a cabo actuaciones de distinta naturaleza: Informes relacionados con acoso laboral, informes reservados, estudios organizativos (puestos de sentencia, colectivo POSI, colectivo conductores), auditorías (distrito de San Blas) y actuaciones de apoyo (proceso RPT).

Se concreta a continuación cada una de estas actuaciones.

3.1 INFORMES AL AMPARO DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS

El derecho y el deber de trabajar constituyen un elemento imprescindible de la dignidad personal, y deben tener lugar en un necesario espacio de integridad física y moral y ausencia de cualquier menoscabo de la dignidad personal antes mencionada de maltrato físico o psíquico a los trabajadores.

AÑO	INFORMES IGS
2012	17
2013	9
2014	7
2015	6
2016	4
2017	14
TOTAL	57

Tabla 5 Evolución de Informes de Acoso

Este escenario es una necesidad ineludible no solo para los trabajadores, sino también para cualquier organización. En este sentido, la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las administraciones públicas, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los mismos, no solo velando por la prevención y protección frente a riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica de los empleados.

El Ayuntamiento de Madrid, consciente de esta necesidad y con el propósito de reforzar una cultura de organización y valores contra el acoso laboral, aprobó en 2011 el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, como instrumento

clave para establecer en el marco general de actuación de la política de prevención y detección en esta materia. Este Protocolo atribuye diversas competencias a la Inspección para la tramitación y seguimiento de los asuntos de acoso laboral, en sus distintas variantes, que puedan darse en la organización municipal.

A lo largo de 2017 se tramitaron 14 expedientes al amparo del Protocolo, que dieron lugar a los correspondientes informes de valoración inicial y correspondientes resoluciones.

CONCLUSIONES	2008-2016	2017
DATOS FALSOS /O MALA FE	4	0
CONFLICTO LABORAL O SIMILAR	22	10
EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES	16	1
POSIBLE FALTA DISCIPLINARIA	7	3
INDICIOS CLAROS DE ACOSO LABORAL	0	0

Tabla 6 Datos de Informes de Acoso laboral

3.2 INFORMES RESERVADOS

Durante el 2017 se han tramitado 7 informaciones reservadas (diligencias previas) que se han iniciado de oficio o a instancia de parte, con el objeto de investigar y analizar situaciones de conflicto o hechos supuestamente irregulares.

En estas actuaciones se realizan labores indagatorias y de inspección con el fin de esclarecer las posibles responsabilidades que existan. Asimismo, en cada caso de estudio se propone la adopción de las medidas necesarias para subsanar las posibles deficiencias o irregularidades.

AÑO	INFORMES IGS
2012	8
2013	7
2014	23
2015	8
2016	13
2017	7
TOTAL	66

Tabla 7 Evolución de Informes Reservados

3.3 ESTUDIO PUESTOS POR SENTENCIAS

El objetivo de esta actuación consistió en facilitar la correcta identificación y categorización en los sistemas de gestión de recursos humanos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos de aquellos puestos y empleados que se encontraban afectados por sentencias que reconocían la condición de personal laboral indefinido no fijo. El estudio afecta a más de 300 puestos.

Para el análisis se utilizaron todas las fuentes disponibles procedentes de los sistemas de información corporativos (SAP, RPT Vista) y se realizaron los contrastes y comprobaciones necesarios para la delimitación de empleados y puestos afectados.

La IGS realizó un análisis cuantitativo y cualitativo de los datos que permitió obtener una distribución final del citado colectivo.

3.4 AUDITORIA FUNCIONAL SAN BLAS-CANILLEJAS

La Coordinadora del Distrito de San Blas-Canillejas solicitó al DG de Planificación Interna la realización de una auditoría funcional del Departamento de Servicios Técnicos del Distrito con el objeto de analizar los recursos utilizados, los procesos seguidos así como los sistemas de información y de coordinación aplicados en su tramitación diaria. Todo ello con el objeto de proponer medidas que contribuyan a la mejora de la citada unidad.

Dentro de las actividades ordinarias incluidas en el Plan anual de actuación, esta auditoria se llevó a cabo en septiembre de 2017. El estudio abarca diversos aspectos, y propone una serie de actuaciones, unas más inmediatas y otras que requerirán la implantación de sistemas de información más complejos.

En el trabajo de auditoría realizado, se ha revisado y comprobado los procesos y actividades más relevantes que se llevan a cabo en el del Departamento de Servicios Técnicos del Distrito de San Blas-Canillejas, sugiriendo, en su caso, los cambios y mejoras que deberían aplicarse.

La actuación comprendió un análisis de los procedimientos, una identificación de los elementos que generan eficacia y economía y un examen de los recursos humanos, técnicos y materiales empleados.

3.5 ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS ORGANIZATIVAS PARA EL COLECTIVO DE CONDUCTORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Dentro del ámbito de los recursos humanos y de acuerdo con la línea estratégica marcada desde la Gerencia de la Ciudad para impulsar todas aquellas mejoras que sean necesarias en el marco de gestión de recursos humanos a través de la realización de diferentes actuaciones que permitan conocer la situación real en que se encuentran los recursos humanos municipales, la IGS colabora con diferentes actuaciones, una de ellas consiste en el análisis y estudio de la actual situación del colectivo de conductores en el Ayuntamiento de Madrid.

El tiempo transcurrido desde la última vez –abril de 2013- que se realizó un análisis de la situación existente en cuanto a tipología, número, horario y distribución de los puestos de conductor, las nuevas necesidades surgidas desde entonces, y la problemática derivada de la repetición del proceso selectivo de conductores en el año 2017 (en ejecución de sentencia del proceso selectivo del 2008) aconsejaron llevar a cabo un estudio que actualizara su situación, distribución, problemática y tareas, según tipología, y centro de trabajo.

El principal objetivo de esta actuación ha consistido en analizar la actividad de los conductores en cada una de las unidades para evaluar su desempeño y obtener mejoras de los servicios ofrecidos, y para ello se solicitó a todas las Áreas de Gobierno/Organismos Autónomos/Distritos que remitieran a la Inspección General de Servicios datos que permitieran identificar y medir la actual carga de trabajo. Un primer trabajo de campo permitió analizar la situación y operativa de funcionamiento del personal con categoría “Oficial Mecánico Conductor”. Por otra parte, los servicios de conductor ofrecidos pueden diferir bastante según se trate del ámbito de Áreas/Distritos/Organismos Autónomos y de una unidad a otra en cada uno de ellos. Por eso esta actuación permitirá homogeneizar y definir el correcto uso de los vehículos oficiales que la corporación establezca. De esta manera, se establecerán criterios claros y herramientas sólidas para usar los recursos de manera óptima y eficaz.

En la fase preliminar de esta actuación se han estudiado todos los antecedentes y planes de ordenación de conductores que han sido llevados a cabo teniendo por objeto la necesidad de adaptar la plantilla a las necesidades cambiantes de la Administración Municipal.

Una vez revisados todos los acuerdos y sus implicaciones en la situación actual (movimientos en la RPT de conductores como consecuencia del proceso selectivo), se elaboró un dossier gráfico con resultados (distribución de vehículos y conductores, tasas de actividad media, tasas de ausencias, etc.). Con todo ello, tras el análisis de los datos realizados y teniendo en cuenta en todo momento el marco, entorno y antecedentes, se llegaron a una serie de conclusiones que sirvieron como punto de partida para iniciar el trabajo de ordenamiento e implantación de las correspondientes medidas organizativas. Para ello, se constituyó en el mes de diciembre de 2017 un Grupo de Trabajo donde intervienen además de la IGS, la Dirección General de Relaciones Laborales y las representaciones sindicales. En el mes de diciembre se realizaron 3 reuniones de este grupo. Además la IGS se reunió con los representantes de las SGT y de los Distritos para recabar información, propuestas y necesidades. Con todo ello se establecieron las bases para la creación de nuevo modelo organizativo de conductores.

Se prevé que a primeros del año 2018, se pueda contar con un primer borrador organizativo que establezca reglas claras y defina pautas e instrucciones para la gestión del colectivo y de los vehículos asignados a cada unidad. Se confirmarán las funciones básicas, los horarios, los servicios, el registro de la actividad y todo aquello que afecte al trabajo diario de los conductores en las Áreas, Distritos y Organismos Autónomos, todo ello para optimizar los recursos, mejorar la asignación, distribución y planificación del trabajo a desarrollar, en definitiva, concretar e implantar un plan de actuación que permita un desempeño más eficaz del colectivo de conductor en su puesto de trabajo.

3.6 ANÁLISIS ORGANIZATIVO Y FUNCIONAL DEL COLECTIVO CON FUNCIONES DE PERSONAL DE OFICIOS Y SERVICIOS INTERNOS (POSI)

Dentro del ámbito de los recursos humanos y de acuerdo con la línea estratégica marcada desde la Gerencia de la Ciudad de impulsar todas aquellas mejoras que sean necesarias dentro del ámbito de gestión de recursos humanos, esta actuación estaba encaminada a analizar, desde el punto de vista organizativo y funcional, la situación actual del colectivo de personal de oficios y servicios internos (POSI), número de efectivos, su distribución y las necesidades que demandan las diferentes Áreas de Gobierno, de tal forma que se pueda obtener información clara, fiable y determinante para adoptar las decisiones organizativas que sean necesarias.

En 2017, la Gerencia de la Ciudad encargó a la Inspección General de Servicios la realización de un diagnóstico de la situación del colectivo POSI que permitiera conocer la distribución del personal en funciones de POSI adscritos a las Áreas de Gobierno en los edificios de oficinas administrativas del Ayuntamiento.

Este estudio, complementó y actualizó el ya realizado en el año 2011 sobre dimensionamiento de este colectivo y está centrado en el análisis de la distribución por edificios y Áreas de Gobierno, las funciones atribuidas y las necesidades reales de efectivos de acuerdo con indicadores como el número de empleados, dimensión de los edificios, etc.



El principal objetivo del estudio realizado consistió en analizar la situación, las funciones, los procedimientos de actuación y la operativa de funcionamiento del personal con categorías: OFICIAL DE EDIFICIOS Y DEPENDENCIAS, POSI, PODO, POLMA que prestan servicio en el edificio de C/Bustamante nº 16, y proponer soluciones que permitieran en primer lugar actualizar las funciones del puesto de trabajo y en segundo lugar obtener soluciones integrales para optimizar los recursos y mejorar la organización para la distribución y planificación del trabajo desarrollado. En definitiva un replanteamiento del modelo organizativo que se está utilizando para actualizarlo y modelarlo de acuerdo a requerimientos y modos de proceder más operativos para la organización. Para la realización del estudio se han tenido en cuenta todos los puntos de vista de la organización (empleados, coordinadores, supervisores y unidades).

Como resultado de este proyecto se ha obtenido un “Plan integral para la reorganización del trabajo de los POSIS en el Ayuntamiento de Madrid”, cuyo primer paso consiste en la implantación del modelo en el edificio Bustamante. Para ello se creó un Grupo de Trabajo, liderado por la Dirección General de Planificación Interna, donde ha participado, además de representantes de Recursos Humanos de las unidades con personal en el edificio, el propio colectivo POSI y los encargados de edificios. Los resultados de este grupo de trabajo han sentado las bases para la implantación del nuevo modelo en el edificio de Bustamante y en base a los resultados, exportarlo al resto de edificios.

3.7 APOYO MODIFICACIÓN PROCESO RPT

Durante el año 2016 y 2017 la IGS ha apoyado a la SG de Relaciones de Puestos de Trabajo para el diseño y puesta en funcionamiento del nuevo procedimiento para la modificación de la relación de puestos de trabajo. Este nuevo procedimiento supone un cambio en el paradigma con respecto al procedimiento actual e implica acciones de mejora en cada una de las fases del proceso.

El trabajo en 2017 se ha centrado en coordinar el equipo de trabajo para mejorar la calidad de las decisiones. Esto incluye el análisis y descripción de puestos de trabajo tipo y su valoración, la creación de una comisión de valoración interna y un sistema de evaluación de la necesidad mediante las cargas de trabajo.

4. Acciones formativas

4.1 ACCIONES PROPUESTAS Y COORDINADAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS EN EL PLAN DE FORMACIÓN

Con el objetivo de profesionalizar y mejorar las habilidades del personal que integra la Inspección General de Servicios, en 2016, se programó con la Escuela de Formación Municipal, el curso 2400 - Técnicas y Habilidades de Inspección, Análisis y Evaluación que integra diversas habilidades y contenidos relacionados con gran parte de las actuaciones que se realizan en la unidad.

Contenidos del curso 2400 - Técnicas y Habilidades de Inspección, Análisis y Evaluación

- ✓ Auditoría de gestión.
- ✓ Técnicas cualitativas de obtención de información: Entrevista, técnica de grupo nominal.
- ✓ Técnicas cuantitativas de obtención de información.
- ✓ Encuesta y estudios de opinión, análisis estadísticos, cuestionarios abiertos o cerrados.
- ✓ Auditorías internas.
- ✓ Verificación del cumplimiento de planes y programas.
- ✓ Metodología para el seguimiento y evaluación de objetivos, planes y programas.

Debido a la duración limitada a 21 horas, no se pudo profundizar en ciertos aspectos relevantes para la actividad de la IGS. Para el año 2017 la IGS solicitó la programación de dos acciones formativas con objeto de cubrir las necesidades en las siguientes materias:

1. RE-05-2625-P. Técnicas de auditoria con el contenido de Auditoria de Gestión: técnicas cualitativas de obtención de información: entrevista, técnica de grupo nominal; técnicas cuantitativas de obtención de información: encuestas y estudios de opinión, análisis estadísticos, cuestionarios abiertos o cerrados.
2. RE-05-2626-P. Caracterización y análisis de procesos con el siguiente contenido: Concepto y definición de procesos. Como identificar los procesos clave. Metodología de caracterización de procesos. Que son las fichas de procesos y como se documentan. Diagramas de flujo y mapas de proceso. Indicadores de procesos. Análisis y mejora de los procesos.

Solo se impartió el curso RE-05_2626-P a finales de noviembre y en ella participaron casi todos los miembros de la IGS.

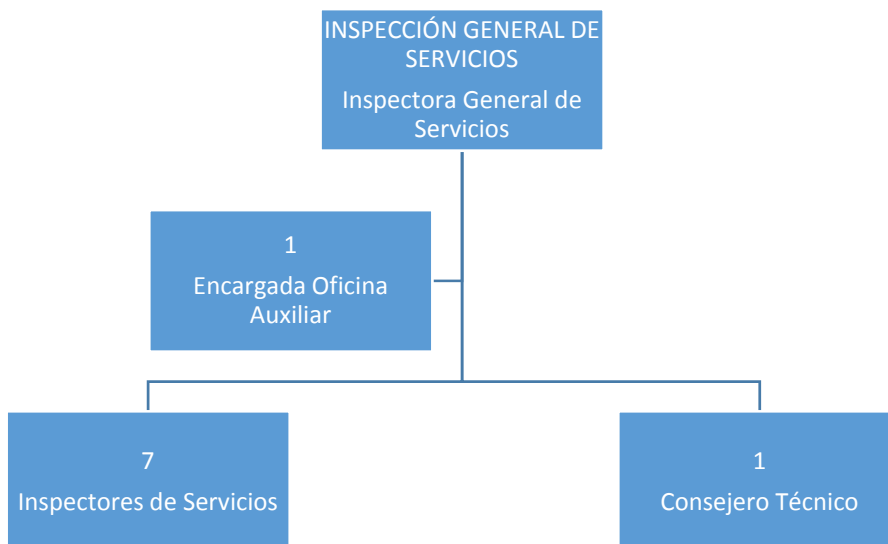
Para el año 2018, se han programado las dos mismas acciones formativas, con una única edición de 20 participantes.

4.2 ACTIVIDADES FORMATIVAS REALIZADAS POR LA IGS

En febrero de 2017 y con dos jornadas de duración, la IGS participo en la coordinación e impartición de una actividad formativa interna de la DG de Planificación Interna relativa al análisis y dimensionamiento de plantillas con los siguientes contenidos: descripción y valoración de puestos de trabajo e identificación y análisis de cargas de trabajo al que asistieron 20 personas (técnicos de organización y técnicos de la SG de Relación de Puestos de Trabajo). En esta formación se abrió la participación al personal técnico de las otras subdirecciones de la Dirección General de Planificación Interna.

5. Plantilla

Al mes de diciembre de 2017, la plantilla de la Inspección General de Servicios, está integrada por 10 puestos de trabajo, de acuerdo la siguiente distribución: una Inspectora General, siete inspectores de servicio, un consejero técnico, una oficina auxiliar.



Durante 2017 se han producido diversos cambios en los integrantes de la Inspección que han afectado a dos puestos de inspectores y la plaza de Consejero Técnico. El personal incorporado a la IGS ya estaba prestando servicios en diferentes Unidades del Ayuntamiento de Madrid

Estas variaciones no han supuesto un incremento de puestos en la plantilla de la Inspección General de Servicios.

6. Agradecimientos

Desde la Inspección queremos dejar constancia en esta memoria de nuestro agradecimiento a todas las personas y servicios que han colaborado en las actuaciones realizadas por la IGS.