



MEMORIA DE ACTUACIÓN INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

2018

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
ACTUACIONES PROGRAMADAS	3
ACTUACIONES EXTERNAS A LA IGS	3
1. HOMOGENEIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN LOS DISTRITOS	3
2. ESTUDIO DE LAS UNIDADES DIRECTIVAS EN MATERIAL DE DEPORTE Y SU IMPLICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DE LOS CENTROS DEPORTIVOS	5
3. ESTUDIO DE ORGANIZACIÓN DE LOS CENTROS CULTURALES DE DISTRITO	5
4. ESTUDIO DE EVALUACIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN DE AUDITORÍAS SOBRE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE LAS CARTAS DE SERVICIO	6
5. SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES ANTERIORES	6
6. CONSOLIDACIÓN DEL MODELO DE SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES PARA LA CORRECTA GESTIÓN DE LOS CONTRATOS EN CUANTO A POSIBLES CASOS DE CESIÓN ILEGAL DE TRABAJADORES	7
7. REVISIÓN Y PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	7
8. APROBACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CONFLICTOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS	8
9. ESTUDIO PARA LA ELABORACIÓN DE UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE CONDUCTORES DE INCIDENCIAS	9
10. PLAN DE AUDITORÍAS PARA EL IMPULSO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID	9
11. ESTUDIO PARA LA IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID	10
ACTUACIONES INTERNAS IGS	12
1. ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS	12
ACTUACIONES NO PROGRAMADAS	12
1. INFORMES AL AMPARO DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL	12
2. ANÁLISIS DEL PROCESO Y ELABORACIÓN DE UN BORRADOR DE INSTRUCCIÓN PARA LA AUTORIZACIÓN DE ACTOS EN VÍA PÚBLICA	12
3. PLAN DE CONTROL DEL ABSENTISMO	14
4. AUDITORÍA SOBRE EXPEDIENTES DE LOCALES DE OCIO	15
5. SOPORTES PARA LA TRANSFORMACIÓN MUNICIPAL	15
6. OTRAS ACTUACIONES	15
ACCIONES FORMATIVAS Y DE COMUNICACIÓN	16
PLANTILLA	17
AGRADECIMIENTOS	17

Introducción

El Acuerdo de 4 de abril de 2018 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprobó el Plan de Actuación de la Inspección General de Servicios para el año 2018.

Esta Memoria presenta el trabajo realizado por la Inspección General de Servicios (IGS) durante el año 2018 y las aportaciones que esta Unidad ha efectuado a la gestión municipal. Analizar la labor desarrollada y los resultados obtenidos son, pues, los propósitos de este documento.

En el documento se describen las actuaciones que se recogían en el plan anual y otras que se han realizado por la IGS a lo largo de 2018 al margen de esta planificación inicial.

Actuaciones programadas

Actuaciones externas a la IGS

1. Homogeneización y normalización de los procesos en los distritos

Este trabajo de gran relevancia para la gestión municipal y la mejora de los resultados en los servicios prestados desde los distritos y persigue los siguientes objetivos:

- Garantizar, en la medida de lo posible, la unidad de criterios de gestión a través de instrucciones u otros mecanismos regulatorios o de gestión.
- Establecer modelos de gestión que permitan normalizar los procedimientos utilizados en todos los distritos.
- Mejorar los procesos, eliminando en lo posible los cuellos de botella y simplificando la tramitación administrativa.
- Identificar puntos fuertes en la gestión y buenas prácticas, así como áreas de mejora: bases para proponer planes de mejora.
- Maximizar el conocimiento mediante la elaboración de documentos de referencia, para cada temática, que sirvan de guía para los procesos seleccionados.

En definitiva, gestionar con mayor eficacia, eficiencia y agilidad el servicio a la ciudadanía.

Durante el año 2018, los trabajos se han centrado fundamentalmente en establecer las bases y la metodología de trabajo. Las acciones realizadas han sido las siguientes:

- Diseño del proyecto, esto es:
 - análisis de los procesos,
 - documentación de los procesos, subprocesos y procedimientos,
 - documentación de la normativa, creando, en caso de que no exista un repositorio de impresos (modelo de actas, cartas, informes, etc.),

- revisión del mapa de indicadores, acuerdos de nivel de servicios o compromiso de servicio,
 - aprobación de los procesos y
 - difusión en la intranet corporativa AYRE.
- Se ha elaborado la metodología de trabajo y validado el mapa de procesos de partida, con la colaboración directa de algunos distritos, como son Villaverde, Chamartín, Chamberí, Centro, Fuencarral - El Pardo.



El mapa se ha adaptado a la nueva estructura de los distritos. Se identifican inicialmente 26 procesos, y de ellos se han seleccionado los 21 procesos objeto del trabajo.

El análisis y las conclusiones de este proyecto de homogeneización son compartidas con tres actuaciones que la IGS tenía previsto realizar en 2018: el proyecto de centros culturales, el derivado de la evaluación de las cartas de servicio y el proyecto de análisis de las estructuras de los centros deportivos por lo que se ha considerado adecuado su desarrollo en paralelo.

Debido a los retrasos en las modificaciones organizativas de los distritos, el proyecto aplazó su comienzo hasta noviembre de 2018.

Este proyecto se elabora en colaboración con el Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público Social, la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad y los Distritos, siendo estos últimos los grandes protagonistas. Se estima que la participación en este proyecto alcance un total de unas 500 personas a lo largo de toda la duración del mismo.

2. Estudio de las unidades directivas en material de deporte y su implicación en la organización de los centros deportivos

El objetivo es el análisis de las unidades competentes en el Ayuntamiento en materia de deporte, tanto las unidades directivas como las unidades y centros deportivos que prestan servicios relacionados con la actividad deportiva municipal.

La revisión de competencias, organigramas y su adecuación para la organización y coordinación de todos los centros deportivos se realizará en 2019 dentro del proyecto de homogeneización y normalización de los procedimientos que realizan los distritos.

3. Estudio de organización de los centros culturales de distrito

La Inspección General de Servicios, en colaboración con los distritos pretende evaluar el conjunto de procesos y procedimientos de los centros culturales de los distritos para definir las estrategias y los modelos de funcionamiento que permitan optimizar los recursos asignados a las actividades culturales municipales y mejorar la prestación de los servicios ofrecidos a la ciudadanía de Madrid.

Se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Elaboración de un formulario de recopilación de datos de cada centro cultural

El formulario elaborado recoge la información necesaria que permita disponer de los datos actualizados en relación con el equipamiento cultural en los distritos de Madrid para todas las unidades que precisan de esta información, que en este momento se encuentra dispersa y de difícil procesamiento y análisis. Este documento está pendiente de validar y completar por los responsables de las unidades.

Consta de los siguientes apartados:

- 1.- Datos del centro
- 2.- Recursos humanos
- 3.- Gestión, programación y composición de la oferta
- 4.- Estado del centro
- 5.- Infraestructura
- 6.- Auditorio

- Diagnóstico sobre la estrategia municipal en materia de centros culturales

Con los documentos analizados, y consultadas las unidades relacionadas, se ha elaborado un diagnóstico sobre las funciones y competencias en materia de gestión cultural, así como un diagnóstico de distribución de los centros culturales y la población de los barrios en los distritos.

4. Estudio de evaluación para la identificación de auditorías sobre cumplimiento de compromisos de las cartas de servicio

En línea con los parámetros aportados por el sistema de evaluación de cartas de servicios, se ha considerado que debe evaluarse el cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios que, o bien obtengan deficientes resultados o su sistema de evaluación impida una valoración adecuada del cumplimiento de los objetivos establecidos. En este proyecto la IGS colabora con la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad y se mantiene a la espera de los resultados que se obtengan en la evaluación de las cartas de servicios publicadas.

Teniendo en cuenta que esta valoración se solapa, en cierta manera con los trabajos a realizar en el marco del estudio para la homogeneización y normalización de los procesos que realizan los distritos en el ámbito de sus competencias, se ha considerado más adecuado abordarlo a lo largo de 2019.

5. Seguimiento de actuaciones anteriores

5.1 Auditoría de selección de personal

Durante 2016 y dentro del Plan de Actuación (AJdG 28/4/2016), la Inspección General de Servicios realizó una auditoría de gestión sobre los procesos de selección del Ayuntamiento de Madrid. La auditoría se centró en los procesos de selección de funcionarios de nuevo ingreso del Ayuntamiento de Madrid una vez aprobada la Oferta de Empleo Público. Dichos procesos de selección corresponden a las competencias de la Subdirección General de Selección.

En el informe presentado en enero de 2017, estaba prevista la realización de una auditoría de seguimiento en diciembre de 2017 para verificar el grado de implantación de las recomendaciones recogidas en el informe de auditoría. Debido a los cambios organizativos en la Subdirección General de Selección, se decidió posponer el seguimiento a finales de 2018 para permitir al nuevo equipo analizar e implantar las recomendaciones identificadas.

La auditoría de seguimiento ha constado de análisis de datos y evidencias, además de realizarse entrevistas a los responsables de la Subdirección General de Selección.

En las conclusiones de la auditoría merecen destacarse que se han implementado total o parcialmente mejoras en 9 de las recomendaciones realizadas en el informe de 2016.

Se han constatado mejoras de calado y de cambio de cultura que han sido llevadas a cabo en un plazo inferior a un año y cuyos logros más sobresalientes son:

- ✓ Han sido convocadas el 100% de las plazas incluidas en la oferta de Empleo Público de 2015.
- ✓ Han sido convocadas el 71% de las plazas correspondientes a la Oferta de Empleo Público de 2016.
- ✓ Mejoras en la gestión de las instancias de forma electrónica.

- ✓ Mejoras en materia de organización y de recursos humanos como el repositorio único de información, o la hoja Excel que permite el seguimiento de los procesos selectivos, o las reuniones sistemáticas de planificación o reconocimiento al trabajo realizado.
- ✓ Mejoras en la gestión del trabajo de los tribunales.

Desde la IGS, se han realizado 15 nuevas recomendaciones.

Las iniciativas planificadas para 2019 por la Subdirección General de Selección continúan en la línea de la mejora ya comenzada en materia de selección de personal.

6. Consolidación del modelo de seguimiento de actuaciones para la correcta gestión de los contratos en cuanto a posibles casos de cesión ilegal de trabajadores

Para consolidar el modelo de control y seguimiento establecido por la IGS relativo a la aplicación de 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, se ha considerado conveniente precisar y recordar una serie de cuestiones que tienen por objetivo último conseguir cero reclamaciones en esta materia.

A tales efectos, la IGS ha redactado una comunicación conjunta de la DG de Relaciones Laborales y Retribuciones, la DG de Contratación y Servicios, y la Intervención General dirigida a todos los órganos de contratación, recordando las medidas a aplicar y actuaciones preventivas para evitar supuestos de cesión ilegal de trabajadores.

7. Revisión y propuesta de actualización del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid

Transcurrido 10 años desde su aprobación, y para continuar progresando en la mejora cualitativa del comportamiento ético de los agentes públicos, se propondrá la reelaboración de un nuevo código de buenas prácticas administrativas priorizando su armonización con el actual marco jurídico surgido de la aprobación, tanto de la Ordenanza de Transparencia de 27 de julio de 2016, como de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común y del código de conducta previsto en el Estatuto Básico del Empleado Público del 2015.

La IGS ha revisado, a lo largo del primer semestre de 2018, la situación del Código adaptando su contenido al nuevo orden jurídico surgido en estos diez últimos años.

Del análisis de la normativa vigente relacionada, de un modo u otro, con las buenas prácticas administrativas se detecta un amplio abanico de principios, algunos de ellos reiterados en diferentes textos normativos, que encuentran un perfecto encaje en un texto que, a modo de compendio, agrupe la dispersión actual existente en la materia.

Para consensuar y formalizar el nuevo documento, se tiene prevista la creación de un grupo de trabajo con las diferentes unidades que tienen relación con su aplicación y contenidos.

8. Aprobación y puesta en funcionamiento del modelo de gestión integral de conflictos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos

Uno de los objetivos de la IGS es el de contribuir a mejorar procesos que requieran de una visión global y 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. Por ello, el Plan de actuación de la Inspección de 2017 incluyó el proyecto “Análisis y mejora del proceso de gestión de conflictos laborales”, en el que participaron las unidades que tienen relación con la gestión de los conflictos en el Ayuntamiento de Madrid y que tuvo como principales logros:

- el análisis y diseño del plan que recoge actuaciones en materia de estructura,
- el diseño de protocolos y planes específicos para su mejor gestión,
- un sistema de identificación y reconocimiento de buenas prácticas que redunden en un buen clima laboral.

Con objeto de avanzar en la implantación del modelo establecido, el Plan de actuación de la Inspección de 2018 incorporó su aprobación y puesta en marcha. El Modelo de gestión integral de conflictos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos se aprobó mediante Resolución de fecha 27 de julio de 2018 del Gerente de la Ciudad.

En este marco se crea el Equipo de Gestión Integral de Conflictos para dar respuesta de manera global y coordinada a los conflictos que se producen en el entorno laboral en el Ayuntamiento de Madrid y sus OO. AA, desarrollando una visión de conjunto compartida por todos los actores. Este equipo es el responsable de la implementación de este Modelo, así como de poner en marcha la red de “Facilitadores del Entorno Laboral” (FEL) en materia de gestión de conflictos que abarca el ámbito de las Áreas de Gobierno, OO. AA. y Distritos y que tiene como misión realizar actividades preventivas en materia de resolución de conflictos, así como informar a las unidades de las diferentes alternativas que ofrece el Ayuntamiento de Madrid para la resolución de los ya generados.

Dentro del equipo de trabajo, se ha avanzado en la actualización y revisión de los protocolos. Primero se ha trabajado en la elaboración de un borrador de catálogo de conductas obligatorias y conductas intolerables (intolerancia a determinados comportamientos) y recomendaciones para conseguir un entorno laboral saludable.

Uno de los pilares de este proyecto es la elaboración de un protocolo general de resolución de conflictos, que está en fase de desarrollo. En el protocolo se integrarán las conclusiones de la revisión del Protocolo de acoso laboral, para lo que se trabajará en un subgrupo formado por la Unidad de Resolución de Conflictos, SG de Prevención de Riesgos Laborales, SG Apoyo Jurídico, Incompatibilidades y Régimen Disciplinario e IGS.

Este ambicioso proyecto del modelo de gestión integral de conflictos requiere su desarrollo a lo largo de varios años. La aportación de la IGS ha consistido en 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, las convocatorias y la elaboración de los documentos de trabajo.

8.1. Actualización del Protocolo de actuación frente al acoso laboral

El Ayuntamiento de Madrid 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.

Recogiendo las inquietudes de los trabajadores manifestadas a través de sus representantes en el Comité de Seguridad y Salud y habiéndose constatado una necesidad de actualización después de años de operatividad, a lo largo del año 2018 se ha trabajado en la elaboración de un nuevo protocolo de acoso laboral que será consensuado con la representación sindical para su aprobación final a lo largo del año 2019.

9. Estudio para la elaboración de un nuevo modelo de gestión del servicio de conductores de incidencias

La IGS finalizó el estudio sobre un nuevo modelo organizativo para el servicio de conductores, que pasó a negociarse por la Dirección General de Relaciones Laborales y Retribuciones.

Adicionalmente en 2018 se ha elaborado en la IGS un estudio sobre la especificidad de los conductores de incidencias de la Casa de Campo, este análisis y su posterior negociación ha dado como fruto el Acuerdo de 21 de diciembre de 2018 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba el Acuerdo de 20 de septiembre de 2018 de la Mesa General de Negociación de los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos sobre transformación de los puestos de conductor de incidencias de la División de Instalaciones y Maquinaria de la Casa de Campo en un nuevo tipo de puestos de trabajo de conductor/a de incidencias/especialista maquinaria medio ambiente.

10. Plan de auditorías para el impulso de la transformación digital en el Ayuntamiento de Madrid

El objetivo fundamental del Plan de auditorías de la Inspección General de Servicios consiste en establecer un conjunto de auditorías que ponga de relieve el estado de implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento. Para ello se han definido los pasos a tomar con el objeto de que todas las Áreas de Gobierno y unidades implicadas aporten información con el objeto de catalogar los datos en materia tecnológica para facilitar los trabajos de auditoría que serán llevados a cabo en el año 2019 y su seguimiento en 2020.

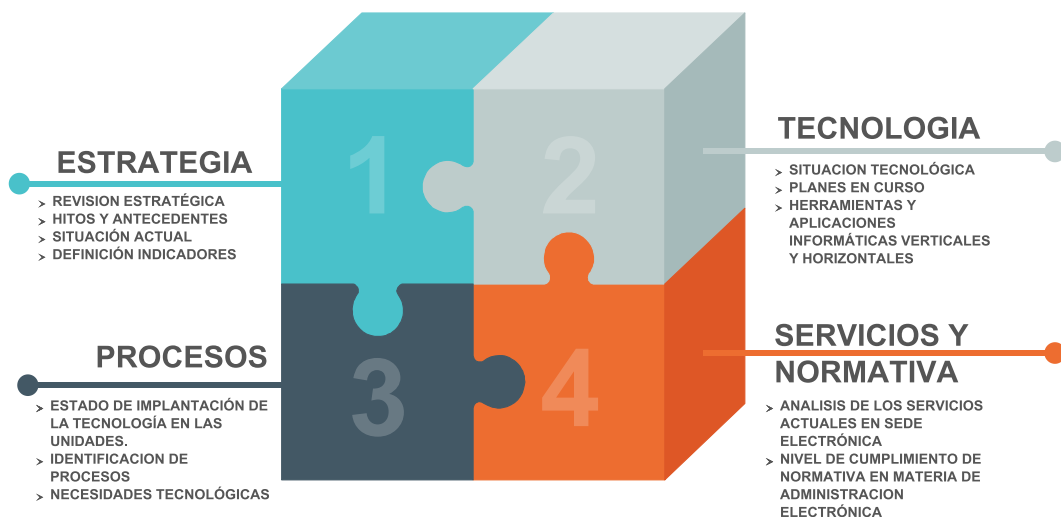
La actuación del presente año ha tenido por objeto la revisión general del estado de implantación tecnológica que ha permitido visualizar la situación actual a modo de diagnóstico en el ámbito de la Administración Electrónica. Igualmente se han definido las líneas de actuación para la preparación de las materias que en el año 2019 van a ser auditadas.

La Inspección General de Servicios en esta actuación ha recopilado toda la información disponible sobre tecnología facilitada por las unidades competentes. Además se ha realizado una prueba piloto en la Agencia Tributaria que ha permitido conocer el grado tecnológico implantado desde la perspectiva de una unidad de “negocio”, así como el punto de vista de los directivos y también el grado de satisfacción respecto del IAM como unidad tecnológica y de soporte.

En esta primera fase del Plan de auditorías se han seguido las siguientes líneas de actuación:

- revisión de la estrategia,
- situación tecnológica actual,
- nivel de cumplimiento de normativa y
- actuaciones de auditoría proactiva.

Perspectivas del Plan de Auditorías de la Inspección General de Servicios



Con las conclusiones y una vez analizada la situación tecnológica actual se ha propuesto un plan de medidas.

11. Estudio para la implantación de herramientas de comunicación electrónica en el Ayuntamiento de Madrid

Ha tenido por objeto la definición de las líneas de actuación para fomentar el uso de las comunicaciones electrónicas como medio de comunicación interna en el Ayuntamiento.

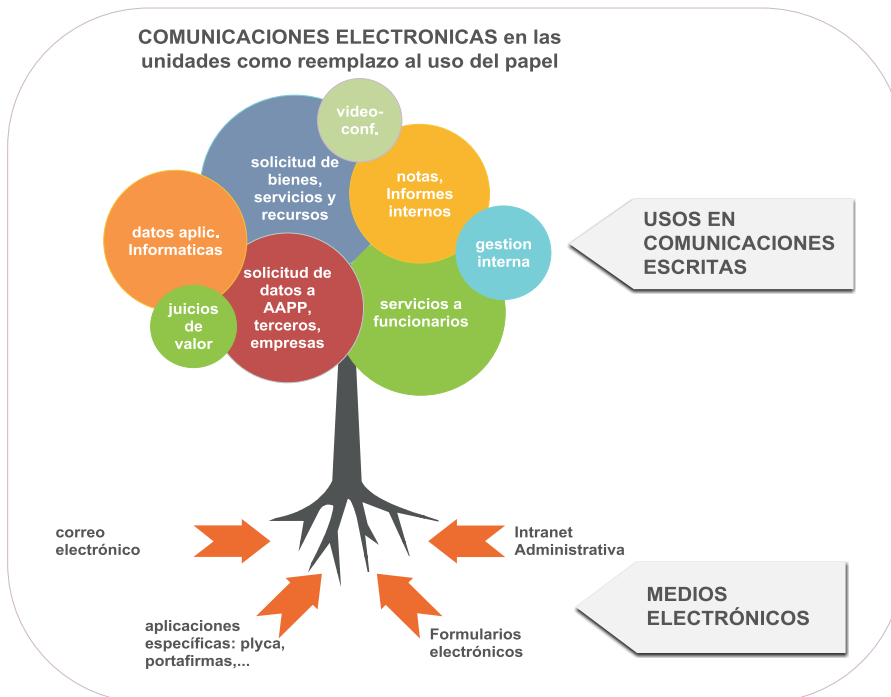
Se comenzó revisando la normativa que regula el uso de medios electrónicos por el personal municipal para conocer las obligaciones de uso y funcionamiento que las unidades y órganos administrativos deben cumplir. Dicha normativa se basa fundamentalmente en el Acuerdo de 24 de julio de 2018 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprobó la modificación del Reglamento de Ordenación del Personal del Ayuntamiento de Madrid que regula el uso de medios electrónicos por el personal municipal basándose en cuatro escenarios para su cumplimiento:

1. Peticiones internas y gestiones entre unidades y órganos administrativos.
2. Comunicaciones e intercambios que no formen parte de expedientes administrativos.
3. Procedimientos relacionados con el personal de la corporación municipal así como personal jubilado.
4. Procedimientos selectivos para el acceso a la condición de empleado público del Ayuntamiento de Madrid.

Se establecieron además cuatro medios de comunicación electrónica:

- los formularios electrónicos,
- sistemas electrónicos de comunicación interna,
- correo electrónico corporativo y
- videoconferencia.

El escenario planteado se visualiza de la siguiente manera:



Se han evaluado las soluciones tecnológicas de comunicaciones electrónicas internas y se han identificado tres herramientas básicas: el uso del portafirmas electrónico, la generación de archivos en formato pdf con o sin firma electrónica y la utilización del correo electrónico con todas sus posibilidades (incluida firma electrónica y cifrado de mensaje). En el ámbito tecnológico y por su especial transcendencia se ha incluido el nuevo módulo de gestión de peticiones de informes y comunicaciones internas que se encuentra en desarrollo.

Actuaciones internas IGS

1. Elaboración de los procedimientos de actuación de la Inspección General de Servicios

Una línea de trabajo iniciada en 2017 con el objetivo de mejorar la transparencia, profesionalidad y homogeneidad en las actuaciones de la Inspección consiste en la elaboración del Manual de Procedimientos de la IGS. Las tareas realizadas en el 2018 en esta materia, se han centrado en la elaboración del Manual de Gestión de la IGS y de la identificación de los procedimientos necesarios para cubrir todas las actuaciones de la IGS.

Actuaciones no programadas

1. Informes al amparo del Protocolo de actuación frente al acoso laboral

El Protocolo de actuación frente al acoso laboral en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos atribuye a la Inspección competencias para el análisis preliminar, la tramitación y seguimiento de los posibles casos de acoso laboral que pudieran ocurrir en la organización municipal.

A lo largo de 2018 se tramitaron 7 expedientes al amparo del Protocolo, que dieron lugar a los correspondientes informes de valoración inicial y correspondientes resoluciones.

De estos expedientes, las conclusiones fueron, que en ninguno de ellos se detectaron indicios claros de acoso laboral, si bien en cinco casos se identificaron posibles faltas disciplinarias, y en tres de ellos se identificó una incorrecta utilización del protocolo.

2. Análisis del proceso y elaboración de un borrador de instrucción para la autorización de actos en vía pública

Esta actuación extraordinaria tiene como objetivo primordial simplificar y homogeneizar el proceso de autorización de actos en la vía pública, culminando el trabajo con la elaboración de una instrucción que pueda ser revisada y aprobada por los órganos competentes. Para el desarrollo del estudio se tomó como punto de partida los trabajos ya realizados por el Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social y la experiencia e información facilitada por la oficina de actos en vía pública. La instrucción persigue regular el proceso de autorización de aquellas actuaciones de carácter temporal realizadas en la vía pública y que suponen un uso distinto al que está destinado el espacio a ocupar, ya sea promovido por particulares, por el propio Ayuntamiento o por otra administración o entidad pública.

La principal novedad de la propuesta es la eliminación de la memoria descriptiva como requisito obligatorio para la solicitud de un acto en vía pública, además se diseña un formulario que elimina buena parte de las tramitaciones complementarias y se incorpora un modelo de

autorización único para todas las unidades al objeto de agilizar la gestión interna de la solicitud.

La instrucción responde a la necesidad de homogeneizar, tanto la tramitación del procedimiento interno, como los requisitos exigidos a los promotores, y para ello se ha implementado un modelo único de solicitud que engloba, de manera estructurada, toda la información necesaria, para las unidades que han de informar sobre la viabilidad o no de la autorización. De esta manera, el ciudadano rellena y aporta la información una única vez.

Por otra parte, se ha diseñado un modelo de autorización interno único para todos los órganos, independientemente del Área de Gobierno que sea competente. Con ello se gana agilidad y claridad en la gestión ya que un único documento integra la solicitud y la autorización o denegación.

Se ha elaborado, además, un formulario de solicitud único orientado a la tramitación electrónica dado que todos los procedimientos de la Administración deberán tramitarse de manera electrónica con la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común. Se trata de un formulario que sustituye a la actual memoria descriptiva y que elimina peticiones ya que permite solicitar directamente a las unidades implicadas aquellas peticiones de material o servicios que precisen los promotores.

El contenido de la solicitud de actos en vía pública elaborado ha sido consensuado con todos los agentes involucrados (incluidas todas las direcciones generales que intervienen en el proceso, así como la Oficina de Actos en la Vía Pública y el Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social) y además se ha incluido una declaración responsable de las obligaciones que el promotor debe cumplir en la celebración del acto solicitado.

Tanto la instrucción como el formulario con las prescripciones técnicas y el apartado de documentación a presentar, se han facilitado a las unidades correspondientes para su tramitación y determinación de las medidas oportunas que sean precisas para su implantación.



3. Plan de control del absentismo

La IGS ha elaborado un programa de trabajo para la elaboración de un plan de control del absentismo que tiene su fundamento en lo dispuesto en la actual Ley de Presupuestos Generales del Estado y en el II Acuerdo Gobierno-Sindicatos.

La Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018, en su disposición adicional quincuagésima cuarta dispone: “Cada Administración Pública diseñará un plan de control del absentismo, que deberá ser objeto de difusión pública, a través del respectivo Portal de Transparencia. En dicho portal serán igualmente objeto de publicación los datos de absentismo, clasificados por su causa, con una periodicidad al menos semestral”.

La Resolución de 22 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se publica el II Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la mejora del empleo público y las condiciones de trabajo, contiene, entre otras, la siguiente medida: “En todo caso, por las distintas Administraciones Públicas deberá regularse la forma de justificación de las ausencias por incapacidad temporal, mediante la exigencia del correspondiente parte de baja o documentación sustitutoria desde el primer día de ausencia”.

Los objetivos que se han marcado son los siguientes:

1. Analizar y evaluar la estructura y competencias de las diferentes unidades que participan en la gestión del absentismo.
2. Analizar la situación actual del tipo de datos de absentismo que se están manejando, su estructura y contenido, tanto por contingencias comunes como profesionales, diferenciando causas.
3. Analizar las características del Ayuntamiento en esta materia
4. Definir indicadores y parámetros de absentismo y lo que queremos medir, es decir, qué entendemos por absentismo y qué absentismo nos preocupa como organización.
5. Comparar nuestros indicadores y tasas de absentismo -así como las medidas que se están adoptando- con los de otras Administraciones Públicas, en particular, Estado y Comunidad de Madrid.
6. Evaluar de manera genérica los procesos y los procedimientos que se están llevando a cabo en materia de absentismo para la definición de estrategias y modelos operativos que permitan mejorar su conocimiento y control.
7. Detectar ámbitos de actuación deficiente y proponer soluciones que permitan cumplir con los objetivos que se establezcan.

El documento borrador elaborado es más amplio que lo que recoge la normativa, por lo que se ha propuesto denominarlo: Plan Integral de Salud, Bienestar y Gestión del Absentismo. Para el trabajo se ha contado con la colaboración de: SG de Retribuciones y Seguridad Social, OA Madrid Salud, OA Agencia Tributaria, ASEPEYO. La Inspección General de Servicios ha mantenido también contactos con el Ministerio de Hacienda y Función Pública, Secretaría de Estado de Función Pública y la Comunidad de Madrid.

El plan una vez revisado y validado por las diferentes unidades se negociará a lo largo de 2019 con las organizaciones sindicales antes de su aprobación definitiva.

4. Auditoría sobre expedientes de locales de ocio

Desde la Oficina de Proyectos de la Alcaldía se solicitó, a través de la Gerencia de la Ciudad a la Inspección General de Servicios, un análisis de los expedientes asociados a una serie de locales de ocio del Distrito Centro al objeto de hacer una auditoría específica sobre la tramitación que se llevó a cabo sobre los mismos con el propósito de detectar, tanto posibles puntos débiles en la gestión, como posibles áreas de mejora para una mejor gestión de los mismos.

El objetivo del estudio ha consistido en la identificación de posibles ineficiencias en relación con las actuaciones llevadas a cabo en una serie de locales con denuncias vecinales.

El estudio se llevó a cabo a lo largo del segundo trimestre y se abordaron tanto conclusiones específicas e incidencias reseñables advertidos sobre los expedientes analizados, además de conclusiones generales sobre el modelo implementado.

5. Soportes para la transformación municipal

Desde la IGS se ha contribuido en la elaboración, diseño, comunicación y preparación del proyecto denominado “Soportes para la transformación municipal” orientado a diseñar un modelo de innovación interno en el Ayuntamiento de Madrid, mediante el trabajo en equipo y con la experiencia y modo de trabajo innovador de Medialab - Prado.

En 2019 se llevarán a cabo las actuaciones específicas de este grupo, una vez elaborada la metodología y presentado a las Secretarías Generales Técnicas.

6. Otras actuaciones

Durante 2018 la IGS ha llevado a cabo más de 40 actuaciones de diversa índole, complejidad y repercusión.

De estas actuaciones, 7 se han realizado en centros deportivos municipales, 4 sobre asuntos relacionados con SAMUR Protección Civil y 5 han tenido relación con el colectivo de conductores.

Estas actuaciones más o menos irregulares se han producido, principalmente por los siguientes motivos:

- Mal funcionamiento de las unidades
- Deficiente estado de las instalaciones
- Problemas en las adaptaciones de puestos de trabajo
- Problemática relacionada con pluses, funciones y categorías
- Conflictos laborales entre compañeros

También debe señalarse las continuas actuaciones que la IGS realiza, informando a los interesados/as en cuanto a si su situación puede ser o no objeto de un Protocolo de Acoso Laboral y asesorando a las personas y unidades en varios conflictos internos. En su caso, algunas de las situaciones denunciadas se canalizan hacia la Unidad de Resolución de

Conflictos o hacia la Subdirección General de Apoyo Jurídico, Incompatibilidades y Régimen Disciplinario.

Finalmente, merece destacarse la colaboración con la Unidad de Asuntos Internos de la Policía Municipal, unidad encargada de la tramitación de los Protocolos de Acoso Laboral en su ámbito con el fin de que los procedimientos empleados se lleven a cabo siguiendo una metodología común.

Acciones formativas y de comunicación

Para maximizar el potencial de las personas de la unidad, se puso en marcha un sistema de formación interna, en el que cada integrante de la Inspección General de Servicios prepara, e imparte una charla formativa a todo el resto del equipo, con materias específicas relacionadas con su área de conocimiento o experiencia personal.

Hasta la fecha se han realizado dos sesiones formativas internas, con muy buenos resultados ambas, una sobre gestión por procesos y otra sobre comunicación clara y efectiva y modelos y herramientas de comunicación y archivo en la IGS. Para 2019 está previsto continuar con este modelo de capacitación del personal.

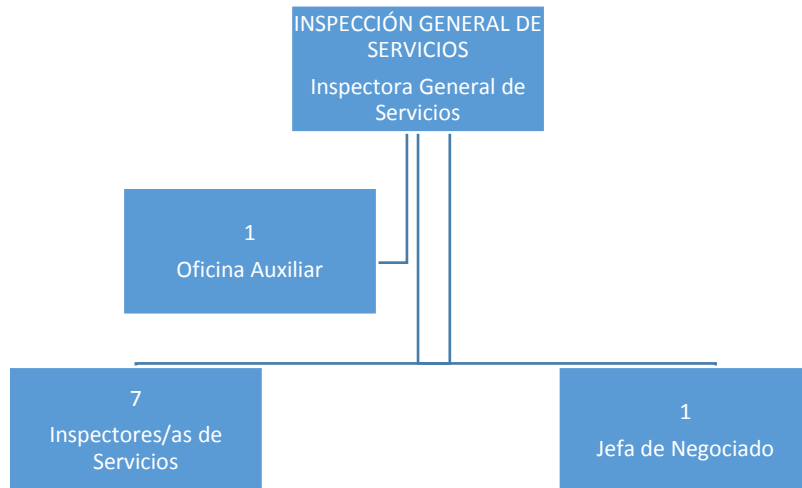
Para facilitar el aprendizaje compartido, cada vez que una persona de la IGS recibe formación externa o interna, incorpora la documentación dentro del espacio virtual compartido, comunicándolo al resto.

La Inspección ha participado en el diseño de otros programas formativos, como son los cursos: de Facilitadores de Entorno Laboral (FEL) y Procedimientos de régimen disciplinario y actuaciones reservadas.

También desde la IGS se ha participado activamente desde su origen en la Mesa de Redacción del Boletín interno de Noticias para el personal del Ayuntamiento de Madrid, BIEM, colaborando en el diseño del mismo y en la elaboración y selección de noticias.

Plantilla

Al mes de diciembre de 2018, la plantilla de la Inspección General de Servicios, está integrada por 10 puestos de trabajo, de acuerdo con la siguiente distribución: una Inspectora General, siete inspectores/as de servicio, una jefa de negociado, un puesto de encargado/a de oficina auxiliar.



Agradecimientos

La Inspección General de Servicios quiere transmitir en esta Memoria su agradecimiento a todas las personas y servicios que han colaborado en las actuaciones realizadas por esta unidad a lo largo del año.