

## B) Disposiciones y Actos

### Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

#### 739 *Acuerdo de 4 de abril de 2018 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba el Plan de Actuación de la Inspección General de Servicios para el año 2018.*

El Acuerdo de 29 de 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, establece en el apartado 1.3.k) del punto 9º, que anualmente la Inspección General de Servicios elaborará un Plan de actuación que, una vez aprobado por la Junta de Gobierno, determinará las actividades ordinarias a desarrollar para el respectivo ejercicio.

El Plan de actuación de la Inspección se configura como el instrumento de planificación anual de su actividad en lo que respecta a aquellas actuaciones inspectoras de carácter ordinario. Además, a lo largo del año, la Inspección General de Servicios lleva a cabo diversas actuaciones extraordinarias de especial interés.

El apartado 2.1.i) del punto 3º del Acuerdo de 29 de octubre de 2015 citado, establece que corresponde al titular de la Gerencia de la Ciudad elevar a la Junta de Gobierno la aprobación del Plan de actuación anual de la Inspección General de Servicios.

Continuando el esfuerzo del año 2017, el plan para 2018 define una serie de actuaciones englobadas en dos grandes líneas de trabajo y objetivos.

Por un lado, las actuaciones previstas en el plan anual de actuación persiguen aportar la información necesaria para que los órganos directivos optimicen las ratios de calidad, eficacia y eficiencia en la toma de decisiones, en relación con la prestación de los servicios públicos y la mejora organizacional.

Por otro lado, el Plan de Actuación 2018 pretende orientar la función inspectora hacia un modelo proactivo de mejora de la actuación administrativa del Ayuntamiento de Madrid, contribuyendo así a la prestación de unos servicios públicos de calidad.

El órgano competente para la adopción de este Acuerdo es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo

establecido en el artículo 17.1.b) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.

En su virtud, vista la propuesta del Gerente de la Ciudad, que eleva la Secretaría de la Junta de Gobierno, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, en su reunión de 4 de abril de 2018,

#### ACUERDA

Primero.- Aprobar el Plan de actuación de la Inspección General de Servicios para el año 2018, que se incorpora como anexo al presente Acuerdo.

Segundo.- Para la realización de las actuaciones contenidas en el Plan de actuación, la Inspección General de Servicios tendrá acceso a cuantas bases de datos, instalaciones y documentación municipales sean necesarias para el desarrollo de sus funciones. Las actuaciones se efectuarán con absoluta independencia respecto de las autoridades u órganos de los que dependan los organismos, centros, servicios o unidades inspeccionadas.

Tercero.- En orden a facilitar el ejercicio de la función inspectora y contribuir a su óptimo desarrollo, todas las autoridades y personal al servicio del Ayuntamiento de Madrid deberán prestar la ayuda y colaboración necesaria que, en el ejercicio de sus funciones, les sea requerida por la Inspección General de Servicios.

Cuarto.- Cuando por la especial naturaleza de las áreas a inspeccionar resulte aconsejable la asistencia o asesoramiento de personal especializado en una materia concreta, el Inspector General de Servicios podrá solicitar su colaboración a la unidad correspondiente. Dicho personal actuará bajo la dirección de la Inspección General de Servicios durante el tiempo que exija el desarrollo de la actuación inspectora.

Quinto.- Facultar al titular de la Gerencia de la Ciudad para dictar las disposiciones y adoptar las medidas necesarias para el desarrollo y ejecución de lo establecido en este Acuerdo, así como para proponer la adición de otras actuaciones que puedan resultar necesarias a lo largo de su periodo de vigencia.

Sexto.- El presente Acuerdo surtirá efectos desde su fecha de adopción sin perjuicio de su publicación en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".

Madrid, a 4 de abril de 2018.- La Directora de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno, María Pilar Aguilar Almansa.

## ANEXO

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

Este Plan 2018 surge de la experiencia obtenida en este periodo de funcionamiento y con el compromiso de avanzar en la consolidación de la IGS como una unidad de auditoría y consultoría interna, transversal e independiente, que sirva de apoyo a las diferentes unidades del Ayuntamiento de Madrid, al objeto de ayudar a que puedan conseguir su finalidad última de prestar un servicio público de calidad a la ciudadanía de Madrid.

En el futuro, la IGS desarrollará sus actuaciones con el foco puesto en la obtención de mejoras en los servicios públicos que presta el Ayuntamiento de Madrid, buscando la profesionalidad y homogeneidad en sus actuaciones y de manera alineada con sus objetivos estratégicos a través de la Gerencia de la Ciudad.

El plan de la Inspección opera selectivamente sobre elementos estratégicos de la organización municipal para la mejora de su gestión y funcionamiento en sentido amplio, a través de la promoción, consolidación y mejora permanente de los mecanismos de control interno anclados directamente en las unidades gestoras, reforzando con su intervención la agilización y simplificación de la actuación administrativa.

En la identificación de las actuaciones del año 2018 se ha puesto en valor las prioridades municipales, a partir de los sistemas de información corporativos, y la matriz de priorización elaborada en 2017 por la IGS, además de contar con otros elementos y necesidades detectadas en actuaciones realizadas en el ejercicio de sus competencias.

Con este marco de referencia, el plan de la Inspección recoge 12 actuaciones enmarcadas en dos líneas de trabajo: una externa y otra interna. En la línea de trabajo externa se han identificado aquellos proyectos que van dirigidos a unidades ajenas a la Inspección General de Servicios, diferenciando si las actuaciones se centran principalmente sobre procesos clave, esto es, que tienen repercusión directa sobre el ciudadano, o si son actuaciones sobre procesos de apoyo.

La línea de trabajo interna establece las metodologías y los procedimientos internos de la Inspección General de Servicios para acometer sus competencias de una manera eficaz y transparente garantizando la calidad de los servicios ofrecidos.

## Línea de trabajo externa

### PROCESOS CLAVE

#### **Estudio de las unidades directivas en materia de Deporte y su implicación en la organización de los Centros Deportivos**

Se analizarán las unidades directivas competentes en materia de deporte así como las diferentes unidades municipales que prestan servicios relacionados con la actividad deportiva municipal.

Se revisarán competencias, organigramas y su adecuación para la organización y coordinación de todos los Centros Deportivos.

Igualmente, se evaluará de manera genérica las estructuras, procesos, y procedimientos de dichos centros para la definición de estrategias y modelos operativos que permitan afrontar y mejorar la prestación de los propios servicios.

Se revisará la aplicación de los decretos de competencias, los volúmenes de actividad y se llevarán a cabo propuestas de mejora para optimizar los recursos dedicados.

#### **Estudio de organización de los Centros Culturales de Distrito**

Se evaluará de una manera genérica el conjunto de procesos y procedimientos de los Centros Culturales de Distrito para la definición de estrategias y modelos de funcionamiento que permitan optimizar y mejorar la prestación de los servicios ofrecidos a la ciudadanía de la ciudad de Madrid.

Se incluye en el marco de este estudio la identificación de la tipología de los servicios ofrecidos en los distintos centros, el modo de dirección y su relación con las unidades que componen cada centro, el uso de los recursos, las relaciones con las Áreas, la contratación, los recursos humanos y en general toda la problemática asociada a los centros culturales con el objetivo de garantizar servicios de calidad y homogeneizarlos en un marco de actuación estratégico y operativo común a todos ellos.

#### **Estudio para la homogeneización y normalización de los procedimientos que realizan los distritos en el ámbito de sus competencias**

La normalización de procedimientos en la actuación en los distritos del Ayuntamiento de Madrid facilitará la racionalización de sus recursos humanos y la utilización de criterios comunes en todos ellos con los consiguientes efectos positivos en los servicios prestados a los ciudadanos y empresas.

La auditoría realizada en 2017 por la IGS en el Distrito de San Blas-Canillejas, ha puesto de manifiesto que el Departamento de Servicios Técnicos es uno de los que tienen más carga de trabajo y que su funcionamiento incide de manera directa en los ciudadanos.

Por ello, este estudio prestará especial atención a la actuación de citado Departamento de Servicios Técnicos haciendo especial hincapié en los procesos de disciplina y sancionador.

También colaborará en la elaboración de un cuadro de mando en los departamentos de los Distritos que facilite la toma de decisiones.

De especial interés resultan los procesos que tienen relación con la gestión y tramitación de los expedientes a través de la herramienta informática SIGSA, ya que su correcta utilización influye en la eficacia y transparencia de la gestión.

Este proyecto se ejecutará en colaboración con el Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Asociaciones y los Distritos.

### **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 servicio y en colaboración con la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, se trabajará en la identificación de las actuaciones de aquellas unidades que presenten especiales dificultades en el cumplimiento de los compromisos establecidos en sus cartas de servicios.

Para ello, se tendrán en cuenta los condicionantes operativos y se analizará la criticidad y la priorización de las auditorías identificadas pudiéndose determinar la realización de otras actuaciones de carácter extraordinario.

### **Seguimiento de actuaciones anteriores**

A lo largo del año se llevará a cabo un seguimiento de la puesta en marcha de las mejoras identificadas en las auditorías ya realizadas, como es la auditoría de selección de personal y la auditoría del departamento técnico del Distrito de San Blas-Canillejas.

En la medida de lo posible se indagará en aquellas actuaciones referentes a la informatización y racionalización de los procesos con el fin de diagnosticar los problemas relacionados con la tecnología y apoyar el establecimiento de pautas que permitan completar el proceso integral de informatización y digitalización de los procesos, todo ello en línea con las políticas de implantación de servicios de Administración electrónica al ciudadano.

## **PROCESOS DE SOPORTE**

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

Se consolidará 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.

Para el año 2018, la IGS establece los siguientes objetivos:

- Verificar que se están adoptando todas las medidas y recomendaciones para evitar cesión ilegal de trabajadores. A tal fin, se acometerá una actuación dirigida a todas las áreas de gobierno, distritos y organismos autónomos, aprovechando la dinámica establecida en el 2017, que tendrá por objeto contribuir a profundizar y consolidar el grado de concienciación que ya existe sobre la materia.
- Mejorar las prácticas en esta materia mediante el estudio de medidas que puedan efectuarse centralizadamente por la Dirección General de Contratación y Servicios y por las unidades de contratación de las secretarías generales técnicas, gerencias de organismos autónomos y coordinaciones de los distritos.
- Implicar de manera más intensa a las secretarías generales técnicas, gerencias de organismos autónomos y la Dirección General de Relaciones con los Distritos.

### **Revisión y propuesta de actualización del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid**

Transcurrido 10 años desde su aprobación, y con el objetivo de 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 desde la aprobación de la Ordenanza de Transparencia de 27 de julio de 2016, la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común y teniendo en cuenta el código de conducta previsto en el Estatuto Básico del Empleado Público.

Para llevar a cabo este proyecto, se constituirá un equipo de trabajo con las diferentes unidades que tienen relación con su aplicación y contenidos.

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

Se trata en el año 2018 de aprobar el modelo elaborado por todas las partes que intervienen en los conflictos y ponerlo en funcionamiento.

Los primeros pasos de este plan, pasan por la formalización de las unidades, creación de la estructura que mejore la gestión de los conflictos:

- Grupo Estratégico de Conflictos que tiene por objeto dar respuesta de manera global y coordinada a los conflictos que se producen en el entorno laboral en el Ayuntamiento de Madrid.
- Grupo Operativo de Resolución de Conflictos, de carácter operativo y con funciones de coordinación que tiene por objeto agilizar la resolución de aquellos conflictos que necesitan una solución compleja.
- Red de Facilitadores del Entorno Laboral (FEL) 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 de Madrid para la resolución de los conflictos ya generados.

El modelo 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.

### **Estudio para la elaboración de un nuevo modelo de gestión del servicio de conductores de incidencias**

En el año 2018 se finalizará el estudio para el establecimiento de un nuevo modelo de gestión del servicio de conductores de incidencias, en colaboración con las organizaciones sindicales, y se identificarán las medidas necesarias para su puesta en funcionamiento.

Se trata de elaborar, desde una perspectiva global, un modelo integral que permita racionalizar y optimizar los servicios que prestan los conductores en el Ayuntamiento de Madrid.

### **Plan de auditorías para el impulso de la transformación digital en el Ayuntamiento de Madrid**

El 2 de octubre de 2016, entró en vigor la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LPAC). Existen ciertos aspectos de la LPAC que son tratados de manera expresa, no obstante, existen otras materias como sucede con la Administración Electrónica, en la que se incide en cuestiones que ya cuentan con una regulación específica. Las dificultades que la puesta en marcha de la Administración Electrónica comporta han determinado, sin embargo, que algunas cuestiones incorporadas a la Ley no produzcan efectos hasta el 2 de octubre de 2018, dos años después de su entrada en vigor, en particular, las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados

públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo electrónico único.

Este proyecto tiene como objeto realizar en el año 2018 un estudio de evaluación de la implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento contemplando simultáneamente la perspectiva vertical del despliegue de procesos de tramitación electrónica en las unidades y la tecnológica que es de carácter horizontal para todas ellas. Se identificarán las unidades que tengan competencias en Administración Electrónica y Tecnología y las actuaciones que por ello les corresponda (estratégicas, operativas y tecnológicas). Todo ello con el propósito de establecer un diagnóstico fidedigno de la situación que permita establecer y planificar las medidas oportunas.

Este estudio se encuentra enmarcado en una línea de actuación de tres años para la auditoría de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Madrid y será realizada en colaboración con las unidades competentes en esta materia.

### **Estudio para la implantación de herramientas de comunicación electrónica en el Ayuntamiento de Madrid**

Las nuevas leyes de Procedimiento Administrativo Común, y de Régimen Jurídico del Sector Público hacen una apuesta decidida por la extensión e implantación de la Administración Electrónica, tanto en las relaciones intra, e inter-administrativas; como con las mantenidas con los ciudadanos. En ese marco la implantación de herramientas de comunicación electrónica como medio de comunicación interna y con los ciudadanos, sirve de impulso en el uso de medios electrónicos en el Ayuntamiento de Madrid.

Se analizará la situación actual y la problemática de las comunicaciones internas e interadministrativas con el objeto de identificar propuestas de actuación que faciliten el escenario más óptimo para la implantación de herramientas electrónicas que suplanten definitivamente el uso del papel en las comunicaciones internas del Ayuntamiento de Madrid.

### **Línea de trabajo interna**

#### **Elaboración de los procedimientos de actuación de la Inspección General de Servicios**

A partir de las competencias y del marco de referencia de actuaciones de la Inspección General de Servicios, y dando continuidad al Manual de Procedimientos ya iniciado, en el año 2018 se elaborará el detalle de los procedimientos internos a utilizar en las diferentes tipologías de actuaciones con el objetivo de ofrecer

homogeneidad de tratamientos, transparencia y calidad en los servicios ofrecidos por esta Inspección.

En este año se completará una guía procedimental para la actuación de los inspectores de servicios y se avanzará en la línea de establecer de manera estructurada una estrategia para la identificación y definición de actuaciones de la IGS a partir de los sistemas de información. Para ello, se elaborará una matriz que incorpora fuentes de datos de tipo estratégico y de estudios de campo que permitirá no solo identificar actuaciones en las unidades municipales, sino su priorización en el marco del Plan anual de la Inspección General de Servicios.