

2016



MADRID

MEMORIA DE ACTUACIÓN

Dirección General de Planificación Interna
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

1. INTRODUCCIÓN

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, dispone en su apartado 8º.3.k) que la Inspección General de Servicios (en adelante, IGS) elaborará un Plan anual de actividades programadas, que contendrá las actuaciones ordinarias a desarrollar en el ejercicio. El Plan de actuación se constituye así en el instrumento planificador de las acciones a desarrollar por la IGS en el curso de cada año, expresión de las prioridades establecidas por el Ayuntamiento de Madrid en el marco de la experiencia precedente y del seguimiento de lo previamente actuado en años anteriores.

Mediante Acuerdo de 28 de abril de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se aprobó el Plan de actuación de IGS para el año 2016.

Las actuaciones de la Inspección General de Servicios persiguen el cumplimiento de la normativa vigente y de los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid en su conjunto, la salvaguarda de los derechos de los ciudadanos como destinatarios de la acción administrativa, la optimización de los recursos asignados para el servicio público, la existencia de procedimientos normalizados en el ejercicio de la función inspectora, la identificación de los sistemas de control interno en los que mantener alertas de la acción inspectora, el asesoramiento a órganos, autoridades, centros, servicios u organismos que soliciten criterio o actuaciones y la vigilancia y seguimiento de los principios éticos y de conducta.

El objeto principal de esta memoria es dar cuenta del cumplimiento del Plan de actuación durante el año, así como de otras actuaciones que se han desarrollado por la IGS a lo largo de 2016 y que, aun no estando incluidas en el Plan, tienen también especial relevancia en el ámbito de esta unidad.

2. ACTUACIONES PROGRAMADAS

2.1 Evaluación de cargas de trabajo en unidades administrativas



Dando cumplimiento al Acuerdo del Pleno de Ayuntamiento de Madrid de 28 de octubre de 2015, que 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 el primer semestre de 2016 se realizó por parte de la Inspección General de Servicios el análisis de los servicios comunes, constituidos por las Secretarías Generales Técnicas (en adelante, SGT).

Este informe, conjuntamente con el realizado para los Distritos, constituye la primera fase de uno más general que se culminará en el estudio de todas las unidades del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.

El objetivo general del estudio ha estado centrado en determinar, de manera técnica, el volumen de trabajo que se deriva del desarrollo de los diferentes procesos que desarrollan las SGT, así como su correlación con los efectivos de los que disponen.

La inexistencia de antecedentes de estudios similares determinó la necesidad de diseñar y definir con claridad una metodología específica para abordarlo.

Ya que las SGT mantienen una identidad competencial clara y evidente entre ellas respecto a los procesos que desarrollan, se utilizó la técnica del benchmarking, por ser un proceso de medición sistemático que valora y

compara continuamente los procesos, siempre y cuando exista una compatibilidad entre las unidades que realizan el estudio.

Ha sido necesario realizar una adaptación de esta técnica ya que, al tratarse de una Administración Pública y, concretamente, de un Ayuntamiento de características muy específicas, no fue posible identificar inicialmente cuáles eran las mejores prácticas respecto al funcionamiento analizado, siendo el propio proceso el que fue determinándolas con los resultados obtenidos.

Con el estudio se ha conseguido:

- La identificación de los procesos, tanto comunes como específicos, que realizan las SGT y su definición en tareas.
- La determinación y cuantificación de los indicadores que permiten medir estos procesos.
- El análisis de la plantilla destinada a dichos procesos y su actual distribución por proceso, por grupos de procesos y por bloques funcionales o principales áreas competenciales.
- Obtener un elemento de valoración para orientar las futuras modificaciones de RPT y Plantilla.
- Un sistema de información que permite detectar aquellos procesos en los que las desviaciones son más significativas entre unidades y sobre los que podrá centrarse la atención en futuras actuaciones.
- Una herramienta de información para los propios titulares de las unidades analizadas para efectuar una distribución de sus recursos más adecuada al trabajo desarrollado.
- El establecimiento de una metodología de trabajo, consensuada con las propias unidades analizadas, que permitirá una actualización permanente de los datos en el futuro.
- Obtener un elemento que contribuye a introducir la cultura de la medición en el Ayuntamiento de Madrid.

Asimismo, durante 2016 la IGS ha colaborado con otras unidades de la Dirección General de Planificación Interna en el estudio de otros ámbitos de análisis de cargas de trabajo y concretamente en el estudio de Distritos realizado paralelamente al de las SGT y que se presentó de forma conjunta a los grupos políticos y sindicatos.

2.2 Diagnóstico y auditorías de gestión en el área de recursos humanos del Ayuntamiento de Madrid



El estudio de diagnóstico de la gestión en el área de recursos humanos que culminó con la presentación de un primer documento en el mes de noviembre del año 2015, determinó, a la vista de los resultados obtenidos, la necesidad de profundizar en ámbitos concretos, estableciéndose como prioritarios el de provisión y el de selección.

2.2.1 AUDITORÍAS DE GESTIÓN SOBRE LOS PROCESOS DE PROVISIÓN

Se comenzó a desarrollar una auditoría de los procesos de provisión, recopilando información y realizando entrevistas al personal de la unidad correspondiente. Si bien, a partir de otras consideraciones y desarrollos lanzados por otras unidades, este estudio fue detenido en dos ocasiones, quedando finalmente en suspenso como actividad a desarrollar por la Inspección General de Servicios.

2.2.2 AUDITORÍA DE GESTIÓN SOBRE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN

Este estudio se ha desarrollado a lo largo de los últimos meses del año 2016 y presentado las primeras semanas de 2017.

El alcance de esta auditoría se ha centrado en analizar los procesos de selección del Ayuntamiento de Madrid, que son los que se derivan de la aprobación de la Oferta de Empleo Público (en adelante OEP).

La actuación comprende:

- un análisis detallado de los procedimientos
- una identificación de los elementos que generan eficacia y economía
- un examen de los recursos humanos, técnicos y materiales empleados

En definitiva, mediante el trabajo de auditoría realizado se han revisado los procesos y actividades más relevantes que en el ámbito de selección se realizan, para determinar si se ajustan a la normativa vigente y a las directrices establecidas desde la Dirección General de Recursos Humanos y, adicionalmente, evaluar si se cumplen los objetivos y políticas fijadas en esta materia, y se han sugerido los cambios y mejoras que deberían aplicarse para el mejor cumplimiento de los fines encomendados.

Para esta actuación se han mantenido reuniones previas con los responsables de las unidades competentes en la materia, se ha recabado la documentación necesaria y se han realizado comprobaciones de verificación.

La Dirección General de Recursos Humanos, en especial, la Subdirección General de Selección, ha colaborado activamente en este análisis.

2.3 Análisis organizativo y funcional del colectivo con funciones de personal de oficios y servicios internos (POSI).

La Gerencia de la Ciudad encargó a la Inspección General de Servicios la realización de un diagnóstico 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.



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 a través de la realización de diferentes actuaciones que permita conocer la situación real en que se encuentra los recursos humanos municipales, se ha establecido dentro del Plan de Actuación una acción encaminada a analizar, desde el punto de vista organizativo y funcional, la situación actual de distribución del número de efectivos 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.

Este estudio complementa y actualiza 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.

Este estudio proporciona a la Gerencia de la Ciudad, y más específicamente a las Direcciones Generales de Planificación Interna y de Recursos Humanos, una información actualizada sobre la distribución del personal POSI, en relación con las distintas Áreas de Gobierno y la Alcaldía, el número de empleados públicos a los que atienden y la superficie de los edificios en los que prestan sus servicios.

Para alcanzar el objetivo citado, el estudio se ha centrado en analizar la distribución del personal en los edificios, propiedad del Ayuntamiento o en régimen de alquiler, destinados a oficinas administrativas del Ayuntamiento en las que se ubican las Áreas de Gobierno y la Alcaldía.

Los datos de distribución espacial de los efectivos mostrados en el estudio, completan y matizan los de la actualización del Plan POSI de 2013 a noviembre de 2015 por parte de la Dirección General de Recursos Humanos, en cuanto a dimensionamiento y correspondiente plantilla excedentaria/disponible, proporcionando una información de utilidad para la adopción de las medidas organizativas que se estimen oportunas de cara a optimizar la relación entre la calidad del servicio público y la utilización de los recursos disponibles.

2.4 Análisis y, en su caso, desarrollo de técnicas adicionales de control sobre el funcionamiento de los servicios administrativos.

El Plan de Actuación determina como una de sus actuaciones anuales la realización de un análisis, y en su caso, el desarrollo de técnicas adicionales de control sobre el funcionamiento de los servicios administrativos.

El plan menciona expresamente la técnica del cliente misterioso como la auditoría a llevar a cabo para hacer verificaciones, adicionales a las ya existentes o recogidas en diversas normas, de la calidad de los servicios públicos municipales. Este tipo de técnicas contribuye a reforzar los mecanismos de control sobre el funcionamiento de los servicios públicos, permite anticiparse a riesgos que pudieran generar perjuicios importantes para la propia organización y la ciudadanía y sirve como fuente de información para actuar sobre las posibles irregularidades que puedan advertirse a través de este canal.

A lo largo de 2015 se hizo un estudio de los diversos métodos adicionales de control de calidad o auditoría existentes tanto para servicios públicos como



para servicios prestados por empresas privadas. Tras un primer sondeo, la atención se centró en los buzones de denuncia anónima también llamados *whistleblowing* y en las técnicas del cliente misterioso. Dadas las implicaciones éticas y de protección de datos personales que conllevan los buzones de denuncia anónima, se decidió iniciar

las actuaciones a través de las técnicas de cliente misterioso.

Durante el último semestre de 2015 y a lo largo de 2016 se han implementado las técnicas estudiadas efectuándose diversas auditorías de cliente misterioso a servicios municipales. Tomando como base los listados de verificación se han analizado previamente las competencias, las estructuras y los compromisos de los servicios, y se ha comprobado su cumplimiento por diversos canales: presencial, telefónico o telemático.

Los servicios de la ciudad de Madrid que se revisaron fueron:

- Escuela de Cerámica
- Consultas de Inspección Técnica de Edificios
- Servicio de Voluntariado

- Consulta urbanística general
- Aulas municipales de formación de personas adultas
- Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).
- Consultas en la Agencia Tributaria de Madrid.
- Información y consultas en la Agencia de Empleo de Madrid.
- Consulta de información Portal de la Transparencia de Madrid.

Los criterios determinantes a la hora de elegir los servicios municipales a auditar han sido, por un lado, que se trate de servicios con atención al público y, por otra parte, que permitan plantear cuestiones sin necesidad de tener que aportar datos personales. Asimismo se han auditado servicios cuyas respuestas no fueran vinculantes, sino más bien informativas.

El trabajo consta de tres informes:

- Informe genérico con todas las conclusiones y recomendaciones generales.
- Informes detallados de cada servicio.
- Informe breve para explicar a los servicios como realizar un listado de verificación y modelo de listado. Este se publicará en la intranet municipal AYRE.



2.5 Seguimiento y control sobre el funcionamiento del sistema de sugerencias y reclamaciones (SyR) en los Distritos.

El Plan de Actuación de la Inspección General de Servicios para el año 2016 contempla esta actuación en colaboración con la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, el IAM y los propios distritos.

Tal y como se indica en el Plan, las actuaciones van dirigidas a aportar información a los órganos directivos para la mejor toma de decisiones en relación con la prestación de los servicios públicos y la mejora

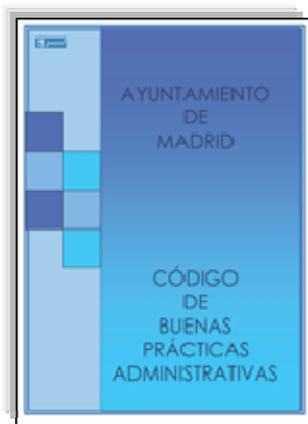
organizacional, contribuyendo, de este modo, a aumentar su eficacia, su eficiencia y la calidad del servicio prestado a través de la observancia y el cumplimiento de la legalidad vigente.

La metodología aplicada ha seguido en líneas generales la empleada en la actuación desarrollada por la Inspección General de Servicios en años anteriores, que consistió en el análisis de la situación en la que se encuentra la gestión de las SyR en los distritos a través de la evaluación previa de los datos aportados por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones y de la comprobación posterior, en cada distrito, 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 al distrito hasta que se produce la respuesta efectiva al ciudadano.

La realización de esta actuación responde al carácter indiscutiblemente estratégico de SyR al proveer a la organización de una herramienta de información de primer orden sobre la calidad en la prestación de los servicios públicos, configurarse como un sistema de importancia relevante en el contexto de los servicios de relación con la ciudadanía y ser clara expresión de la calidad democrática por la interacción con los ciudadanos.

2.6 Actuaciones en materia de seguimiento del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.

El artículo 31 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid (en adelante, CBPA), cuyo texto se aprobó por la Junta de Gobierno el 4 de diciembre de 2008 y entró en vigor desde el 27 de enero de 2009, recoge la necesidad de que la Inspección General de Servicios elabore un informe anual de cumplimiento del CBPA. Ese informe se debe remitir, para su conocimiento, debate y consideración a la Comisión Permanente de Hacienda y



Administración Pública del Pleno del Ayuntamiento de Madrid.

El principal objetivo del CBPA viene establecido en su artículo 1: definir los principios, criterios e instrumentos que permitan incrementar los niveles de transparencia en la gestión pública, el comportamiento ético de los servidores públicos y mejorar las relaciones de confianza entre el Ayuntamiento de Madrid y los ciudadanos.

Anualmente la Inspección General de Servicios ha realizado informes de seguimiento del CBPA, constatando cómo durante los últimos 7 años se han ido incrementado considerablemente los niveles de transparencia en la gestión pública municipal madrileña.

Asimismo, en este período han aumentado las exigencias de la sociedad a las administraciones públicas para mejorar los niveles de transparencia en su gestión. De este modo, se ha ido constatando que las obligaciones y deberes marcados en el CBPA iban quedando superados. Los legisladores estatales han tenido en cuenta esas demandas con la aprobación en diciembre de 2013 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, (LTAIP, en adelante). Posteriormente, con la aprobación de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid el 27 de julio de 2016, se incrementa y ahonda en las obligaciones recogidas en el CBPA en materia de transparencia e información pública. Este es el motivo por el que muchos, o la mayoría, de los aspectos a los que hacía referencia el CBPA quedarían subsumidos dentro de los deberes recogidos en la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, especialmente los relativos a información pública, acceso a archivos y registros y transparencia.

Hay que destacar también que muchos de los ámbitos o sectores de la actividad municipal recogidos en el CBPA ya son objeto de un estudio o informe sectorial, como es el caso de los sistemas de información general,

de sugerencias y reclamaciones, o de cartas de servicios, entre otros. Por ello, para el seguimiento y control del cumplimiento de los objetivos marcados por el CBPA en estas materias hay que estar, esencialmente, a los datos que se extraigan de dichos informes sectoriales.

Se observa pues como el informe del CBPA quedaría reducido a ciertos ámbitos de actuación municipal. En concreto, a lo referido a los artículos con los que se pretende fomentar el comportamiento ético de los servidores públicos y mejorar las relaciones de confianza del Ayuntamiento con los ciudadanos.

Paralelamente, junto con la aprobación de normas de transparencia que superan el contenido del CBPA, es necesario tener en cuenta que en el año 2015, tras las elecciones de mayo y el cambio del equipo de gobierno, se produjeron en el Ayuntamiento de Madrid profundas modificaciones organizativas y funcionales que provocaron la paralización de algunos proyectos en curso y el inicio de otros nuevos. Además, de conformidad con lo previsto en la Ordenanza de Transparencia, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid ha aprobado el 31 de enero de 2017 la creación de la Comisión de Seguimiento de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, un órgano independiente, neutral y con representación de todos los grupos políticos, que velará por el cumplimiento de los deberes de transparencia, tanto en materia de publicidad activa como de acceso a la información pública, impuestos por la Ordenanza, lo que incidirá en las competencias de la IGS en esta materia.

Por todo lo expuesto, para el año 2016, se ha considerado que realizar un informe de seguimiento de este año de manera aislada supone aportar una visión parcial de la actividad municipal madrileña, y de su cumplimiento del CBPA, ya que muchas acciones apenas tuvieron recorrido como para analizarlas. En este sentido, la propuesta de la Inspección General de Servicios es la realización a lo largo del año 2017 de un informe de cumplimiento del CBPA que integre las principales actuaciones llevadas a

cabo durante los años 2015 y 2016, para aportar un análisis más amplio y actualizado, periodo de tiempo que permitirá, asimismo, observar la aplicación de la Ordenanza de Transparencia y la coordinación con la citada Comisión de Seguimiento.

Por otra parte, el informe de la IGS del 2017 incluirá un análisis que tendrá como finalidad determinar la necesidad y vigencia del actual CBPA, es decir, que permita valorar su continuidad o no y establecer, en su caso, las pautas de armonización con las normas concurrentes.

3. ACTUACIONES NO PROGRAMADAS

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.

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 2016 se tramitaron 4 expedientes al amparo del Protocolo, que dieron lugar a los correspondientes informes de valoración inicial y correspondientes resoluciones. Estas actuaciones lo son sin perjuicio de las que lleva a cabo la Unidad de Asuntos Internos del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias en su propio ámbito subjetivo de actuación.

Por otra parte, la IGS emitió informes en 5 casos en los que, a solicitud de diferentes unidades, se pusieron en su conocimiento hechos que pudieran ser constitutivos de presunto acoso laboral. En los 5 casos, se acometió su estudio y análisis y, como resultado, se emitieron los correspondientes informes en los que se concluía la no existencia de acoso laboral.

Asimismo, se ha elaborado un informe resumen, a solicitud del Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento de Madrid, en el que se reflejan los siguientes totales:

AÑO	INFORMES IGS
2012	17
2013	9
2014	7
2015	6
2016	4
TOTAL	43

De acuerdo con las conclusiones de los informes anteriores, se tienen las siguientes situaciones:

CONCLUSIONES	total
DATOS FALSOS /O MALA FE	4
CONFLICTO LABORAL O SIMILAR	22
EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES	16
POSIBLE FALTA DISCIPLINARIA	7
INDICIOS CLAROS DE ACOSO LABORAL	0
TRASLADO AL MINISTERIO FISCAL	0
CONSTITUIDO COMITÉ ASESOR	0

3.2 INFORMES RESERVADOS

Durante el 2016 se han tramitado 13 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.

3.3 INFORME PERSONAL POSI EN CENTROS ESCOLARES

La Inspección General de Servicios ha recibido durante 2016 el encargo de estudiar la situación general de las competencias municipales, el personal y las funciones que realiza el personal de oficios de servicios internos (POSI) en los Centros Escolares y el estudio de posibles alternativas.

En el informe elaborado se presenta un análisis de la situación interna, así como una comparativa con otros ayuntamientos y una serie de propuestas

de mejora para estos 451 efectivos adscritos al Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

3.4 APOYO PARA LA DEFINICIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL NUEVO PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIÓN DE RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

Durante los meses de noviembre y diciembre la IGS ha apoyado a la Subdirección 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:

- Mejoras en la conformación de las propuestas. Con el objetivo de mejorar la agilidad, la transparencia, la disponibilidad de la información y el conocimiento de costes e impacto en nómina mediante la normalización de las propuestas y la corresponsabilización de las unidades gestoras, se determinan acciones como el establecimiento de criterios para la elaboración de las propuestas de modificación y de los sistemas de coste de la modificación.
- Mejoras en la valoración de las propuestas. Con el objetivo de mejorar la calidad de las decisiones, se determinan acciones como 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.
- Mejoras en la aprobación de las propuestas. Con el objetivo de mejorar la calidad de las decisiones y la seguridad jurídica se propone un órgano colegiado de aprobación.
- Mejoras que afectan a todo el proceso para automatizar, tecnificar la gestión y establecer un modelo de descentralización.

Durante los días 29 y 30 de noviembre se coordinaron 3 talleres de trabajo para la definición del nuevo modelo.

Los trabajos de apoyo continuaran en el año 2017, estableciéndose una metodología de seguimiento de las acciones de mejora inventariadas.

4. ACCIONES FORMATIVAS

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

Para la mejora de las habilidades del personal que integra la Inspección General de Servicios, se programó con la Escuela de Formación Municipal, un curso general que integra diversas habilidades y contenidos relacionados con gran parte de las actuaciones que se realizan en la unidad. Así, se programó el curso Técnicas y Habilidades de Inspección, Análisis y Evaluación incluido en el Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid 2016.

Se realizaron dos ediciones, de 21 horas cada una, en la que participaron 20 alumnos por cada edición. Las 2 ediciones han tenido lugar los días 19 al 22 de septiembre y del 3 al 6 de octubre en horario de 8:30 a 14:15.

En la primera edición han asistido 14 alumnos de los que 5 procedían de la Inspección General de Servicios. En la segunda los alumnos han sido 19, de ellos dos procedentes de la Inspección.

Para la organización del curso se ha contado con la colaboración de la Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado, que asimismo ha impartido la formación.



Algunas de las técnicas explicadas en el curso, así como cierta documentación y metodología, ya han sido aplicadas en auditorías realizadas en este mismo año.

4.2 ACCIONES PROPUESTAS Y EJECUTADAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Continuando con la labor de control y seguimiento emprendida por la IGS a lo largo de los dos últimos años de 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 y de la formación impartida en el mismo sentido a lo largo del año 2015, este año se ha realizado los talleres denominados *Acciones preventivas ante el riesgo de cesión ilegal de trabajadores* centrándose sobre aquellos contratos de servicio en los que se ha podido constatar por actuaciones anteriores la existencia de un mayor riesgo, bien por la tipología del servicio prestado, o por los ámbitos en los que se desenvuelve la prestación.

Como en anteriores ocasiones, se trata de actuaciones con un marcado carácter preventivo para evitar futuras reclamaciones por cesión ilegal de trabajadores y van dirigidas a determinados responsables de contratos de servicio con el fin de prestarles asesoramiento y facilitarles la aplicación de medidas correctoras.

En esta ocasión se ha pensado que la mejor forma de analizar en profundidad la casuística específica de estos contratos es mediante la realización con sus responsables de talleres en los que se planteen, de forma directa, tanto los problemas particulares de cada uno de ellos, como las posibles soluciones que podrían adoptarse para disminuir el riesgo por cesión ilegal de trabajadores.

Los talleres temáticos realizados en la presente edición y las fechas de celebración han sido:

- Gestión servicios sociales y Asesoramiento a la Gestión de servicios sociales (17 de noviembre).
- Gestión de escuelas infantiles y Asesoramiento a la gestión de escuelas infantiles (24 de noviembre).
- Gestión centros culturales y Asesoramiento a la gestión de centros culturales (29 de noviembre).
- Gestión de la salud y Asesoramiento a la gestión de la salud (1 de diciembre).
- Gestión de software y Asesoramiento a la gestión de software. Otros servicios (13 de diciembre).

Finalizados los talleres, se solicitó a los participantes por correo electrónico que rellenaran una encuesta diseñada con objeto fin de conocer el nivel de satisfacción y obtener la opinión sobre posibles mejoras que podrían adoptarse de cara a la organización de futuros talleres.

Del análisis de las encuestas recibidas, se deduce un nivel de satisfacción alto tanto en la organización de los talleres como en la utilidad de los contenidos y un nivel medio en cuanto a su duración por considerarla escasa. La valoración global general fue alta.

En cuanto a las propuestas presentadas cabe destacar las siguientes:

- Reforzar la organización de los talleres con grupos homogéneos de gestores de contenidos similares.
- Compartir la reflexión y los talleres con los responsables de las secretarías generales técnicas y de los servicios de contratación de las correspondientes áreas.
- Elaborar un orden del día de cada sesión para poder preparar situaciones concretas en base a los temas a tratar.
- Elaborar propuestas concretas, a partir de los talleres, que puedan servir para mejorar la gestión de los contratos. Estas propuestas se deberían compartir y a ser posible elevarlas para aplicación. Por

ejemplo, actas de las reuniones de seguimiento de los contratos, imagen de las entidades en los elementos de identificación de los contratos, tamaño de logos, etc.

- Crear un observatorio, que sea un espacio de análisis y de respuesta a las dudas que puedan surgir en el marco de la gestión de los contratos.

4.3 ACTIVIDADES REALIZADAS EN COLABORACIÓN CON LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Organizada por la IGS, el 8 de noviembre se desarrolló una jornada o seminario impartido por la Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado, en la que se recibió información sobre dos técnicas o herramientas de análisis y evaluación:

- El programa de diagramación o modelado de flujos de procesos *Bizagi Modeler*, aplicación gratuita que utiliza el método estándar de representación y análisis de procesos.
- El método de análisis de unidades *SAO*, una técnica integral que mediante la identificación de procesos y tareas y la posterior realización de un cuestionario personal, permite determinar la dedicación de tiempos, personas y costes a las funciones de la unidad.

En esta presentación se abrió la participación al personal técnico de las otras subdirecciones de la Dirección General de Planificación Interna.

5. OTRAS ACTIVIDADES

En la línea emprendida de mejorar y actualizar la comunicación de las actuaciones llevadas a cabo desde la IGS, se ha procedido a actualizar los contenidos que se presentan en la intranet corporativa *ayre*. En este sentido

se han eliminado contenidos y foros desactualizados y se han reagrupado algunos apartados, simplificando su lectura y la búsqueda de contenidos.

Asimismo, la IGS ha emitido diferentes informes y se han atendido consultas puntuales a petición de las unidades que así lo han solicitado sobre las materias de su competencia.

6. PLANTILLA

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 2016 se han producido diversos cambios en los integrantes de la Inspección, lo que ha conllevado el cese a petición propia de 3 inspectores y el Inspector General, con la incorporación en julio de una nueva Inspectora General, el cambio de adscripción de la Consejera Técnica a un puesto de Inspectora de Servicios y la incorporación de una nueva Inspectora. Todas las nuevas incorporaciones pertenecían ya al Ayuntamiento de Madrid, proviniendo de diversas unidades.

7. AGRADECIMIENTOS

Desde la Inspección queremos dejar constancia en esta memoria de nuestro agradecimiento a todas las personas y servicios que han colaborado en la realización de estos trabajos.