

Madrid, por el titular del Área de Gobierno de Economía y Hacienda se procederá, en su caso, a la aprobación de las modificaciones presupuestarias que resulten necesarias como consecuencia de la estructura orgánica establecida en el presente acuerdo.

11º.- Desarrollo, interpretación y eficacia.

1. Habilitación de desarrollo e interpretación.

1.1. Se faculta al titular del Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad a dictar los Decretos precisos para el desarrollo y ejecución del presente Acuerdo.

1.2. Se faculta a la Gerencia de la Ciudad para resolver las dudas que pudieran surgir en la interpretación y aplicación del presente acuerdo.

2. Acuerdos precedentes.

Quedan sin efecto todos los acuerdos que se opongan o contradigan lo establecido en el presente acuerdo.

3. Eficacia y comunicación.

3.1. El presente acuerdo surtirá efectos desde la fecha de su adopción, sin perjuicio de su publicación en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid" y en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".

3.2. Del presente acuerdo se dará cuenta al Pleno a fin de que quede enterado del mismo.

Madrid, a 30 de marzo de 2017.- La Directora de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno, María Pilar Aguilar Almansa.

## **724 Acuerdo de 30 de marzo de 2017 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se nombra Directora General de Promoción de la Igualdad y No Discriminación a Ana Buñuel Heras.**

El artículo 17.1.h) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, dispone que corresponde a la Junta de Gobierno el nombramiento y cese de los titulares de los órganos directivos.

El artículo 49 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo plenario de 31 de mayo de 2004, establece que los Directores Generales serán nombrados y cesados por la Junta de Gobierno.

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1.h) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, y en el artículo 49 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, en su reunión de 30 de marzo de 2017,

ACUERDA

PRIMERO.- Nombrar Directora General de Promoción de la Igualdad y No Discriminación a Ana Buñuel Heras.

SEGUNDO.- El nombramiento surtirá efectos a partir del día siguiente al de la adopción del presente Acuerdo, sin perjuicio de su publicación en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".

Madrid, a 30 de marzo de 2017.- La Directora de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno, María Pilar Aguilar Almansa.

## **725 Acuerdo de 30 de marzo de 2017 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 2017.**

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 octavo, 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 las aquellas actuaciones inspectoras de carácter ordinario.

El apartado 2.6.i) del punto tercero 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.

El Plan 2017 define una serie de actuaciones englobadas en dos grandes líneas de trabajo y seis objetivos, sin perjuicio de la realización de cuantas actuaciones extraordinarias puedan resultar necesarias.

Las actuaciones que se lleven a cabo en el marco del Plan de actuación anual de la Inspección General de Servicios persiguen 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 y eficiencia y la calidad del servicio prestado a través de la observancia y el cumplimiento de la legalidad vigente.

Con ello se pretende orientar la función inspectora hacia un modelo proactivo de mejora de la actuación administrativa del Ayuntamiento de Madrid y con ello contribuir a la prestación de unos servicios públicos de mejor 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 de la Gerente de la Ciudad, que eleva la Secretaria de la Junta de Gobierno, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, en su reunión de 30 de marzo de 2017,

ACUERDA

Primero.- Aprobar el Plan de actuación de la Inspección General de Servicios para el año 2017, 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 dependen 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 a la 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 30 de marzo de 2017.- La Directora de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno, María Pilar Aguilar Almansa.

## ANEXO

### **PLAN DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PARA EL AÑO 2017**

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 surge de la experiencia obtenida en este periodo de funcionamiento y con el compromiso de avanzar en la consolidación de la Inspección como una unidad de auditoría y consultoría interna, transversal e independiente, que sirva de apoyo a las diferentes unidades de la administración 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.

Para los años próximos, la Inspección General de Servicios desarrollará sus actuaciones con el foco puesto en la obtención de mejoras en los servicios, buscando la profesionalidad y homogeneidad en sus actuaciones y de manera alineada con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid a través de la Gerencia de la Ciudad.

La estrategia esencial de la Gerencia de la Ciudad para los próximos años, se encuentra orientada a la transformación de la cultura municipal y se resume en trabajar por una administración más participativa, ágil, cercana y digital, al servicio de la ciudadanía.

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.

Con este marco de referencia, el plan de la inspección recoge 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.

**Línea de trabajo 1.-** Orientación a las mejoras de procesos y servicios.

El objetivo final de la Inspección General de Servicios es dar un servicio efectivo a la administración del Ayuntamiento de Madrid para que pueda conseguir su finalidad última y esencial de prestación de 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.

Para ello, más allá de las actuaciones de vigilancia, control, análisis o diagnóstico de las situaciones irregulares, la IGS se centrará en la puesta en marcha de soluciones, estableciendo programas de seguimiento de las desviaciones, conclusiones o recomendaciones que se identifiquen en las actuaciones realizadas.

Para esta línea de trabajo se marcan 4 objetivos:

**Objetivo 1.-** Avanzar en las actuaciones realizadas en años anteriores, en un doble sentido: profundizando en la mejora de los sistemas analizados, comprobando la implantación de las propuestas realizadas de modo que se consigan resultados visibles y medibles, y llevando a cabo su seguimiento a través de controles e indicadores.

Ligado a este objetivo se presenta la actuación relativa al seguimiento de instrucciones para evitar la cesión ilegal de trabajadores, el seguimiento de las propuestas identificadas en la auditoría de los procesos de selección y el desarrollo del sistema permanente para la evaluación de cargas de trabajo en las secretarías generales técnicas.

**Objetivo 2.-** Replanteamiento y mejora de protocolos y códigos. Se trata de verificar y analizar los resultados obtenidos en la aplicación de protocolos y códigos con objeto de medir su impacto y adecuación a las necesidades a las que sirven, identificando las mejoras detectadas derivadas tanto de la aplicación y aprendizaje de las actuaciones realizadas como de los cambios normativos y competenciales acaecidos.

Ligado a este objetivo se encuentran las actuaciones relativas al protocolo frente al acoso en el entorno laboral y el análisis de la necesidad y vigencia del código de buenas prácticas administrativas.

**Objetivo 3.-** Minimizar riesgos en la gestión. Los sistemas de gestión de riesgos permiten gestionar, eliminar o minimizar ineficiencias u otros problemas que puedan generar perjuicios a la organización.

A tales efectos, 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.

**Objetivo 4.-** 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.

En este sentido, se incluyen en el plan de la inspección: el estudio y simplificación del procedimiento seguido en los expedientes relativos al nombramiento de personal funcionario interino para la ejecución de programas de carácter temporal; el análisis y mejora de la gestión de conflictos laborales.

**Línea de trabajo 2.-** Transparencia, eficacia, eficiencia, profesionalidad y homogeneidad en su proceder.

Para esta línea de trabajo se marcan 2 objetivos:

**Objetivo 1.-** Mejorar la transparencia, profesionalidad y homogeneidad en las actuaciones de la IGS.

Dada la diversidad de actuaciones que en materia de control, auditoria y evaluación interna realiza la IGS, y cuyo objetivo común es la mejora de la gestión, se considera oportuno revisar y actualizar sus procedimientos de trabajo con el fin de normalizar su actuación, de manera que se concrete en un conjunto de principios, normas, procedimientos y estándares que incorporen herramientas ágiles y actuales.

A tales efectos, resulta conveniente la elaboración de un manual de procedimientos IGS, orientado a estandarizar y mejorar tanto los resultados obtenidos como la eficiencia de los recursos utilizados en las actuaciones realizadas.

En este orden de ideas, con el fin de servir de marco de referencia, se elaborará un proyecto de Reglamento de la IGS que contenga funciones, procedimiento de actuación y estructura.

Al objeto de dotar a las actuaciones, recomendaciones y conclusiones realizadas por la Inspección General de Servicios de más transparencia,

proyección e impacto, se llevarán a cabo acciones que mejoren su sistema de comunicación dentro de la organización municipal.

**Objetivo 2.-** Mejorar la eficacia y eficiencia de las actuaciones mediante su priorización en función del rendimiento de los procesos del Ayuntamiento, la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados y el programa de gobierno.

Para ello se trabajará en dos aspectos. Por un lado, la mejora de los sistemas de información para la detección de oportunidades de mejora, tales como la actualización del mapa de riesgos, y por otro la elaboración de una sistemática que permita identificar los aspectos prioritarios en los que debe centrar la IGS su actividad.

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

## **ACTUACIONES PLANIFICADAS PARA EL AÑO 2017**

Se describen a continuación las actividades planificadas para el año, de acuerdo a las líneas de trabajo y a los objetivos a los que se corresponden.

**Línea de trabajo 1.-** Orientación a las mejoras de procesos y servicios.

### **Objetivo 1.1**

#### **1.1.1.- Seguimiento de actuaciones para la correcta gestión de los contratos en cuanto a posibles casos de cesión ilegal de trabajadores**

Se continuará 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.

Tras los talleres formativos realizados en 2016, la Inspección se centrará en actuaciones de 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 facilitar la aplicación de medidas correctoras.

### **1.1.2.- Seguimiento de las actuaciones propuestas a partir de la auditoria del proceso de selección elaborada de acuerdo al Plan de Inspección de 2016**

Tras el trabajo de auditoria realizado a finales de 2016, se revisaron los procesos y actividades más relevantes en el ámbito de selección, para 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. A finales de 2017 se realizará el seguimiento de las recomendaciones y propuestas de actuación para la mejora de los resultados del proceso de selección y de los resultados obtenidos.

### **1.1.3.- Establecimiento de un sistema permanente de evaluación de cargas de trabajo en las secretarías generales técnicas y medición de los datos correspondientes a 2016**

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, en 2016 se realizó por parte de la Inspección General de Servicios el análisis de la carga de trabajo de las secretarías generales técnicas correspondiente al segundo semestre de 2015 y primer trimestre de 2016.

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 comunes que desarrollan las SGT, así como su correlación con los efectivos de que disponen.

La finalidad que se pretende es la de establecer un sistema de información permanente que permita una actualización continua y ágil de los datos. Así, durante 2017 se va a proceder a la revisión del modelo elaborado, el análisis de la carga de trabajo de estas unidades correspondiente a la totalidad del año 2016 y a la integración del sistema en

el análisis global de cargas de trabajo que se llevará a cabo en el Ayuntamiento a lo largo del año.

Para la realización de esta actuación colaborarán con la Inspección las secretarías generales técnicas de las áreas de gobierno, el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) y el resto de unidades encargadas de la implantación del proyecto global.

## **Objetivo 1.2**

### **1.2.1.- Evaluación del funcionamiento de las medidas de acompañamiento al Protocolo de actuación frente al acoso en el entorno laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos**

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 será la Inspección General de Servicios la que realice 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 manifiesta e inequívocamente preventiva y, consecuentemente, su objetivo primordial es evitar esas conductas y, sólo en segundo lugar, su sanción reparadora y ejemplarizante.

Continúa siendo un lugar común, asimismo, que la actuación preventiva debe plantearse en dos niveles, por un lado, promoviendo acciones generales de mejora del diseño del trabajo y de las condiciones psicosociales de la organización y, por otro, diseñando y aplicando medidas específicas de sensibilización y formación.

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 Inspección General de Servicios en esta materia tiene por objeto verificar el grado de implementación (intensidad, resultados, problemas detectados, mejoras) de las distintas medidas de acompañamiento previstas en el Protocolo y citadas en el párrafo anterior.

Para esta actuación se trabajará conjuntamente con el Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, con la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales, y todas aquellas otras unidades implicadas en la materia.

### **1.2.2.- Análisis de situación del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid a la vista de las nuevas realidades jurídicas y orgánicas**

En los informes de seguimiento del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid (en adelante, CBPA) llevados a cabo por la Inspección General de Servicios hasta el momento, se constata cómo durante los últimos años han ido evolucionando 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, aprobándose la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

En línea con la Ley de transparencia citada, se ha aprobado la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid de 27 de julio de 2016. Tanto la Ley como la Ordenanza mencionadas, regulan la mayor parte de las materias contenidas en el CBPA incidiendo decisivamente en una doble dirección. Por un lado, intensificando el estándar de exigencia respecto al del Código y, de otro, convirtiendo el carácter meramente declarativo y voluntario de las prescripciones del CBPA en prescripciones obligatorias jurídicamente y, por tanto, exigibles directamente ante los tribunales de justicia. De este modo, una gran parte de las prescripciones de la Ley de transparencia y de la Ordenanza, que estaban recogidas en el CBPA, privan de sentido a éste en su redacción actual; especialmente en las materias centrales de información pública, acceso a archivos y registros, y transparencia. Además, 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.

Finalmente, el contenido del CBPA relativo 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, está ya previsto en el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, y en concreto en su capítulo VI "Deberes de los empleados públicos. Código de Conducta".

La propuesta de actuación de la Inspección General de Servicios para 2017, en esta materia, consiste en la realización de un análisis en el que se considere la manera específica en la que la Ley de transparencia y la Ordenanza municipal del mismo nombre recogen las prescripciones y mandatos incluidos en el CBPA, y las otras materias que tienen ya previsto un instrumento autónomo de control y seguimiento fuera del CBPA, así como el ámbito de deberes de los empleados públicos, que ya están íntegramente regulados en la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

Como finalidad del estudio se busca determinar la necesidad y vigencia del actual CBPA para presentar a los órganos de decisión municipal con el fin de que puedan valorar su continuidad o no y establecer, en su caso, las pautas de armonización con las normas concurrentes.

### **Objetivo 1.3**

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

El sistema de SyR sirve doblemente a las organizaciones, por un lado, es una poderosa herramienta de información de la gestión llevada a cabo, al tiempo que permite a los ciudadanos una vía de comunicación directa sobre aquellos temas que le generan insatisfacción o sobre los que pueden proponer mejoras.

Ya en años anteriores, la Inspección General de Servicios ha realizado diversas actividades de auditoría y control en este ámbito, centrado en los Distritos y principalmente en el cumplimiento de los plazos, la calidad en la respuesta, o el sistema de organización.

En año 2017 el estudio a realizar tiene como objetivo analizar el sistema SyR como elemento eficaz de mejora continua de los servicios y

unidades municipales, centrándose en verificar cómo utilizan la información obtenida y cómo la incorporan en sus estrategias y programas, convirtiendo las ineficiencias detectadas en planes o actuaciones de mejora. Este esquema pasaría por la categorización de las sugerencias y su priorización, especialmente en el caso de las reclamaciones de mayor impacto social o económico.

Esta actuación estará alineada con el acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid en fecha 23 de diciembre de 2016 en el que aprueba la elaboración de un informe detallado por parte del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto aprovechando la información del sistema de sugerencias y reclamaciones, diferenciando el análisis cuantitativo de los datos que remiten los informes que se realizan y que identifique las áreas de mejora en relación a las materias en las que reclaman los madrileños.

Se llevará a cabo en colaboración con la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía y se centrará en las actuaciones llevadas a cabo en las Áreas de Gobierno.

### **1.3.2.- Actualización y revisión del sistema de gestión de riesgos**

El Ayuntamiento de Madrid cuenta desde el año 2012 con un sistema propio de gestión de riesgos que se centra en la identificación de los riesgos potenciales con impacto significativo en la organización municipal, así como en la definición de mecanismos (indicadores y controles) que permitan su gestión y seguimiento, si bien requiere de su actualización y desarrollo.

La actuación de la IGS para el año 2017 en esta materia se centrará en la actualización y revisión del sistema de gestión de riesgos del Ayuntamiento de Madrid. Se identificarán, catalogarán, cuantificarán y priorizarán los riesgos potenciales de cualquier tipo que deban ser objeto de control y seguimiento de forma prioritaria. Como consecuencia de esta fase, se procederá posteriormente a la identificación de los controles e indicadores asociados a los riesgos sobre los que deberá realizarse un seguimiento posterior. Asimismo, se propondrán las posibles áreas de mejora sobre las que se elaborará el plan de acción.

Se promoverá una cultura de gestión del riesgo que implique a toda la organización municipal en el mantenimiento del registro y mapa de riesgos,

en el seguimiento de los indicadores, en la ejecución de los controles pertinentes y en el proceso de mejora continua.

#### **Objetivo 1.4**

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

El Plan de la IGS para 2017 incluye esta actuación con objeto de proponer recomendaciones para una mejor gestión de procesos, recursos y tiempos en posibles actuaciones nuevas en lo relativo a los procedimientos relacionados con el nombramiento de interinos para programas de carácter temporal.

Para ello, la Inspección General de Servicios realizará un análisis y seguimiento del procedimiento y pondrá de manifiesto las áreas de mejora detectadas para la ejecución de los programas a desarrollar.

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

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

La actuación de la IGS en esta materia para el año 2017 va a consistir en la identificación de las actividades y actuaciones que intervienen en el proceso de gestión de los diferentes tipos de conflictos, así como de las medidas a adoptar, tanto preventivas como correctivas o de subsanación. De esta manera, se abordarán los siguientes aspectos:

- Identificación de los diferentes tipos de conflicto (acoso laboral, disciplinario, psicosocial, ascendiente, descendiente y horizontal, otros) y sus causas más frecuentes (interpersonales, organizacionales).
- Identificación de los diferentes actores que intervienen en el conflicto.
- Fases del proceso: inicio; admisión a trámite; análisis de la situación; intervenciones de las diferentes unidades con competencia en esta materia.
- Metodologías de intervención: negociación, mediación, conciliación, arbitraje, ..

- Medidas preventivas y correctoras.
- Vigilancia, seguimiento y control.

La actuación irá enfocada a establecer un modelo global de resolución de conflictos en el Ayuntamiento de Madrid, 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.

En este proyecto se trabajará conjuntamente con todas las unidades que tienen relación con la gestión de los conflictos en el Ayuntamiento de Madrid.

#### **1.4.3.- Seguimiento de la gestión de los recursos para la tramitación de las licencias urbanísticas residenciales en los Distritos**

La actuación de la Inspección al respecto se realizará con especial atención en materia de plazos, listas de espera y en ITE, con el foco puesto en las situaciones en las que es preciso subsanar deficiencias tanto estructurales como no estructurales.

**Línea de trabajo 2.-** Transparencia, eficacia, eficiencia, profesionalidad y homogeneidad en su proceder

#### **Objetivo 2.1**

##### **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).

Para asegurar la mayor efectividad de los trabajos realizados, se ha identificado la necesidad de definir apropiadamente las diferentes metodologías a utilizar por la IGS de modo que alcancen los objetivos marcados en cada auditoría y evaluación.

La elaboración de un manual de procedimientos para la Inspección General de Servicios permitirá homogeneizar las actuaciones de los inspectores y el retorno de las conclusiones de la auditoria y evaluación a las unidades objeto de las mismas, así como la utilización de herramientas y metodologías contrastadas a la hora de abordar los diferentes proyectos.

El manual estará sujeto a revisiones periódicas que den lugar a posibles ampliaciones y mejoras detectadas a través de su aplicación y evaluación.

El Manual de Procedimientos de la Inspección incluirá, al menos, los siguientes elementos:

- Marco de referencia de las actuaciones de la IGS: auditorías, asesoría, consultoría, auditorías funcionales.
- Metodología de auditoria y evaluación.
- Cuaderno de herramientas: técnicas de obtención de datos, análisis y resolución de problemas, análisis de flujos organizacionales, técnicas de planificación y control, técnicas para el análisis de procesos y procedimientos, técnicas para valorar la calidad de la gestión y el ajuste a las necesidades (eficacia y eficiencia).
- Herramientas informáticas de apoyo y plantillas: aplicaciones informáticas y ofimáticas, modelos de informe, de recogida de datos, de presentación de resultados, de seguimiento.
- Sistema de seguimiento y control.

El Manual de Procedimientos de la IGS será una poderosa herramienta de trabajo de carácter práctico al tiempo que tendrá el carácter pedagógico adecuado que permita avanzar y consolidar la capacidad inspectora de los miembros de la Inspección.

## **Objetivo 2.2**

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

En el año 2017 se analizarán las actuaciones prioritarias y estratégicas del Ayuntamiento de Madrid sobre las que la Inspección General de Servicios centrará sus esfuerzos. A tales efectos, elaborará una matriz de priorización.

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.

En la priorización de las áreas de mejora se tendrá en cuenta la información aportada por los sistemas de información del Ayuntamiento. Se considerarán, entre otros: 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; auditorias y evaluaciones realizadas por entidades externas que indiquen un retroceso en la gestión de las unidades; auditorias y actuaciones de la Inspección; riesgos detectados; desajustes identificados en el seguimiento de las cargas de trabajo.