

PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

2021/2023

Subsecretaría

Subdirección de Personal, Inspección de Servicios y Coordinación



CSV : GEN-fdde-7514-b5da-47c6-e74c-c52b-6b52-f6eb

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : JOSE ANTONIO GARCIA GARCIA | FECHA : 08/11/2021 19:57 | Sin acción específica



PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2021/2023

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
MARCO GENERAL DE ACTUACIÓN	4
MARCO ESPECÍFICO DE ACTUACIÓN	4
ESTRUCTURA ORGÁNICA BÁSICA DEL MINISTERIO DE CONSUMO. Competencias de la Inspección General de Servicios	11
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS	12
PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN	13
ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO	14
ÁMBITO TEMPORAL	16
ESTRUCTURA DEL PLAN: LINEAS DE ACCIÓN	16
ATRIBUCIONES DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS EN EL DESARROLLO DEL PLAN ESTARTÉGICO	17
DESARROLLO DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN	17-31
Auditoria organizativa-funcional.	
Control de eficacia.	
Evaluación de planes y programas.	
Integridad profesional y ética pública.	
Calidad, Innovación y Coordinación.	
Transparencia y Gobierno Abierto.	
Relaciones de alianza y colaboración.	
Unidad de Igualdad.	
Planificación y Evaluación de Políticas Públicas.	
Planificación de la IGS y definición del sistema de gestión.	
Actuaciones relacionadas con procesos de apoyo.	
ANEXOS:	
Anexo I: Modelo Ficha Plan.	33-34
Anexo II: Cronograma de Acción y Actuaciones del Plan Estratégico de Inspección.	



1. INTRODUCCIÓN

La Inspección General de Servicios es el órgano especializado en el control interno y en la evaluación de los servicios del Ministerio de Consumo y de sus organismos públicos dependientes.

Bajo la superior dirección del Ministro y la coordinación y dependencia directa del subsecretario, efectúa la tarea permanente de inspección de los servicios, el seguimiento de objetivos y el análisis de riesgos y debilidades de todas las unidades, órganos y organismos vinculados o dependientes del departamento ministerial, atendiendo a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y calidad tal y como se establece en el [Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las inspecciones generales de servicio de los departamentos ministeriales](#).

Desde estas premisas básicas los principios de su desempeño están conducidos por la práctica de valores como la búsqueda de la calidad y mejora continua, la integridad, la cooperación la imparcialidad de sus actuaciones basadas en las evidencias, la creación de confianza y valor público y todo ello orientado a la satisfacción del interés general.

La Administración Pública desde la publicación del Real Decreto 799/2005, de 1 de julio por el que se regulan las inspecciones generales de servicio de los departamentos ministeriales ha ido experimentando cambios en correspondencia con un entorno cada vez más interconectado tanto a nivel tecnológico como económico y con nuevas demandas de los ciudadanos en el marco de una sociedad del aprendizaje.

La Inspección de Servicios se ha ido adaptando a estos cambios y continúa alineándose con los objetivos de modernización y de transformación de la Administración Pública y la prestación de unos servicios públicos de calidad. Con ello se pretende orientar la función inspectora hacia un modelo proactivo de mejora de la actuación administrativa, planificando en base a esta nueva realidad.

El Plan Estratégico de la Inspección General de Servicios se configura como instrumento de planificación de las actuaciones inspectoras de carácter ordinario de la Inspección General de Servicios y contiene los programas estructurados de acuerdo a sus competencias y funciones, respecto de los cuales se establecerán sus objetivos y el ámbito orgánico en el que vayan a realizarse, así como los criterios para la realización del seguimiento y evaluación de su desarrollo y resultados.

En el ámbito del departamento corresponde al Subsecretario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 63.1.c) de la [Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#), y en el correspondiente real decreto de desarrollo de su estructura orgánica¹:

- a) Establecer los planes y programas de inspección de los servicios de centros, servicios y dependencias del ministerio, así como de los centros y organismos público vinculados o dependientes.
- b) Determinar aquellas actuaciones de análisis y mejora de los sistemas de planificación, dirección y organización que se consideren necesarias para el departamento.

¹ [Real Decreto 495/2020, de 28 de abril](#), por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Consumo y se modifica el [Real Decreto 139/2020, de 28 de enero](#), por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.



2. MARCO GENERAL DE ACTUACIÓN

En el desarrollo de su actividad, y según el artículo 2 del mencionado real decreto 799/2005, de 1 de julio, corresponde a la Inspección General de Servicios el ejercicio de las siguientes funciones, sin perjuicio de las competencias específicas de otros órganos de su correspondiente ámbito departamental:

- a) Inspeccionar y supervisar la actuación y el funcionamiento de las unidades, órganos y organismos vinculados o dependientes del departamento, para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.
- b) Analizar, cuando así les sea encomendado, la estructura de las unidades administrativas del departamento y formular, en su caso, propuestas de reforma y modernización, así como informar sobre las actuaciones que el departamento proyecte realizar en materia de planificación y reorganización de servicios. Asimismo, cuando así les sea encomendado, evaluar el desempeño de los empleados públicos para optimizar la utilización de los recursos humanos y proponer, en su caso, medidas de reasignación de efectivos.
- c) Colaborar, en su caso, con la correspondiente Secretaría General Técnica u otros órganos competentes del departamento, en la simplificación, agilización y transparencia de los procedimientos de actuación administrativa.
- d) Realizar auditorías internas en las unidades y servicios y verificar el desarrollo y cumplimiento de planes y programas de actuación, así como el ajuste de los resultados a los objetivos propuestos.
- e) Colaborar en la evaluación del rendimiento de las unidades y servicios públicos, analizar riesgos y debilidades y proponer medidas de actuación.
- f) Participar en el desarrollo de programas de calidad y en su evaluación.
- g) Verificar y efectuar el seguimiento de las reclamaciones y denuncias de los ciudadanos, así como de las actuaciones y contestaciones de la Administración, en los términos establecidos en el [Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano](#).
- h) Examinar actuaciones presuntamente irregulares de los empleados públicos en el desempeño de sus funciones proponer, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.
- i) Informar las solicitudes de compatibilidad de los empleados públicos de acuerdo con lo que establezcan las normas internas de su departamento.
- j) Promover actuaciones que favorezcan la integridad profesional y comportamientos éticos de los empleados públicos y de las organizaciones.
- k) Cualquiera otra función que, dentro de la naturaleza de las competencias propias de las inspecciones generales de servicios, les sea atribuida por el ordenamiento jurídico vigente o les pueda ser asignada por el Ministro o el Subsecretario.

3. MARCO ESPECÍFICO DE ACTUACIÓN

Recoge además el Plan las actividades previstas en la siguiente normativa posterior a la que se ha ido incorporando un amplio conjunto de funciones al ámbito competencial de las Inspecciones de Servicio:

- [Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado](#), que está integrado por un



conjunto de programas² para mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos.

- **Resolución de 7 de octubre de 2014, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros, de 19 de septiembre de 2014, por el que se toma conocimiento del Manual de simplificación administrativa y reducción de cargas para la Administración General del Estado.**

Las Subsecretarías departamentales, en coordinación con los órganos, organismos, agencias y entidades de derecho público vinculados o dependientes de cada Ministerio, identificarán anualmente en un Plan de simplificación administrativa y de reducción de cargas, los procedimientos de su ámbito ministerial objeto de revisión en ese periodo, planificación que incluirá su análisis y, en cada caso, posterior propuesta de reducción de cargas, con las decisiones y propuestas normativas que correspondan, junto con los plazos temporales para su consecución.

Al finalizar enero de cada año, y con referencia al Plan anual inmediatamente anterior, las Subsecretarías remitirán a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos) información de las propuestas y decisiones adoptadas y de las ejecutadas en aquel periodo.

- **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTAIBG).** Ley que tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos, así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento.

Se dará cumplimiento a lo previsto en el artículo 6.2 de esta ley³ mediante la evaluación de los planes y programas anuales y plurianuales del Departamento, en los que se fijan objetivos concretos y publicados en el Portal de Transparencia

- **Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).** De acuerdo con el artículo 85 de esta ley, las entidades integrantes del sector público institucional estatal estarán sometidas al control de eficacia y supervisión continua, correspondiendo dicho control de eficacia a las inspecciones de Servicios de los Departamentos a los que estén adscritas.

Con la finalidad de orientar las actuaciones que deben realizar las inspecciones de servicios de la AGE para ejercer el control de eficacia de las entidades adscritas a cada departamento, la Comisión Coordinadora de las Inspecciones Generales de Servicios aprobó, en su reunión de 11 de diciembre de 2018, la *“Guía Metodológica de las Inspecciones de Servicios de los Departamentos ministeriales para el control de eficacia al que se refieren los artículos 85 y 86*

² Integran el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado los siguientes programas: a) Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios. b) Programa de cartas de servicios. c) Programa de quejas y sugerencias. d) Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones. e) Programa de reconocimiento. f) Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos

³ Artículo 6.2 de la **Ley 19/2013**, de 9 de diciembre, en línea con las competencias atribuidas a las Inspecciones Generales de Servicios, les atribuye: “verificar el desarrollo y cumplimiento de los planes y programas de actuación, así como el ajuste de los resultados a los objetivos propuestos y analizar riesgos y debilidades”.



de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público”, elaborada en el Grupo de trabajo constituido ad hoc por representantes de las Inspecciones Generales de Servicios de diversos Departamentos Ministeriales.

Metodológicamente cabe señalar que, para realizar la valoración de los planes de actuación de las entidades en el contexto del control de eficacia, se utilizará el modelo de evaluación de planes y programas desarrollado en 2020 por la Inspección General de Servicios de la Dirección General de Gobernanza Pública en el marco del artículo 6.2 de la LTAIBG, completándolo con los aspectos necesarios y específicos previstos para el control de eficacia en el art 85 de la LRJSP y desarrollados en la referida Guía.

- **Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al servicio de las Administraciones Públicas.**

Incluye la tramitación en plazo de las solicitudes de compatibilidad del personal del Departamento, Organismos y Sector Público Empresarial dependientes del mismo, al amparo de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al servicio de las Administraciones Públicas. A la inspección le corresponde la emisión de la propuesta sobre las solicitudes presentadas, cuya resolución es competencia de la Oficina de Conflictos de Intereses del actual Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Corresponde también a esta Inspección la remisión (a la Oficina de Conflictos de Intereses, responsable de su resolución) de los informes internos emitidos por órganos del Departamento sobre las solicitudes de compatibilidad presentadas por ex altos cargos, en virtud del artículo 15.1 de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del ato cargo en la Administración del Estado.

- El régimen y los principios del procedimiento sancionador a la luz de las novedades introducidas por las **leyes 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común (LPAC) y 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP)**, que sustituyen a la **Ley 30/1992, de Régimen de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC)**, introducen numerosas novedades en la regulación básica de la potestad sancionadora de la Administración.

El Régimen disciplinario de los Empleados Públicos regulado en los arts. 93-98 del **Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del **Estatuto Básico del Empleado Público**.

- Protocolos⁴ de actuación acordados por la Mesa General de Negociación de la AGE, aprobados y publicados por la Secretaría de Estado para la Función Pública mediante **Resolución de 5 de mayo de 2011 de la Secretaría de Estado para la Función Pública**, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado y la **Resolución de 28 de julio de 2011⁵, de**

⁴ En el ámbito temporal de este Plan Estratégico se procederá a la revisión y adaptación de los protocolos al Ministerio de Consumo.

⁵ En el Eje de medidas instrumentales para la transformación organizativa del II Plan de Igualdad (**Resolución de 29 de diciembre de 2020, de la Secretaría General de Función Pública, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros de 9 de diciembre de 2020, por el que se aprueba el III Plan para la igualdad de género en la Administración General del Estado**)



la **Secretaría de Estado para la Función Pública**, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado.

- **Resolución de 28 de febrero de 2019, de la Secretaría de Estado de Función Pública**, por la que se dictan instrucciones sobre jornada y horarios de trabajo del personal al servicio de la Administración General del Estado y sus organismos públicos

La promoción de programas de cumplimiento de la jornada de trabajo debida y de control del absentismo, la remisión trimestral a la Secretaría de Estado de Función Pública de la información sobre el cumplimiento de jornadas y horarios de trabajo y sobre los niveles de absentismo (art. 12.3), así como de los seguimientos mensuales de las ausencias no justificadas y de la realización de las correspondientes deducciones proporcionales de haberes, previstos en el artículo 12.4 de la citada Resolución.

En el contexto provocado por la COVID-19, el **1 de abril de 2020 la Dirección General de Gobernanza Pública** comunicó a las Inspecciones de Servicios departamentales la suspensión de la elaboración de la estadística de absentismo que incluye los resultados del control horario facilitados por los departamentos, que quedó aplazada hasta nuevas instrucciones por parte de ese centro directivo.

Con fecha 9 de mayo y habiendo variado las modalidades de trabajo y prestación de servicios por parte de la AGE, la Dirección General de Gobernanza considera preciso retomar la actividad de datos de absentismo en SIGP.

Asimismo, deberán contemplarse las acciones recogidas en el **Acuerdo de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado (Art. 36.3 TREBEP)** sobre el desarrollo del Teletrabajo en la Administración General del Estado (12-04-2021) y que puedan enmarcarse en el ámbito de las competencias de la Inspección de Servicios.

- **Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad⁶.**

En base al Real Decreto anterior se dictan **Instrucciones de 28 de diciembre de 2012**, de las Secretarías de Estado de Presupuestos y Gastos y de Administraciones Públicas, en las que se encomienda la comprobación del cumplimiento de las buenas prácticas para la gestión de las contrataciones de servicios y encomiendas de gestión a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores (apartado 8).

- **Real Decreto 67/2010, de 29 de enero, de adaptación de la legislación de Prevención de Riesgos Laborales a la Administración General del Estado.**

en los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella), se establece la elaboración de un nuevo Protocolo de actuación contra el Acoso sexual y por razón de sexo para la para la AGE y elevación al Consejo de Ministros para su aprobación como Real Decreto.

⁶ El RD-ley 20/2012, dedica una Disposición adicional (primera), a la adopción de “Medidas en relación con los trabajadores de las empresas de servicios contratadas por la Administración”; señalando que, antes de 31 de diciembre de 2012 los entes, organismos y entidades que forman parte del sector público dictarán “las instrucciones pertinentes para la correcta ejecución de los servicios externos que hubieran contratado (...) evitando en todo caso, actos que pudieran considerarse como determinantes para el reconocimiento de una relación laboral.”



En su artículo 10. Instrumentos de control (apartado 3 y 4), Para el desarrollo de la función de evaluación externa y auditoría, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) podrá contar con la colaboración de las Inspecciones de Servicios de cada Departamento u Organismo público.

(...) la Administración General del Estado fomentará que cada Departamento u Organismo público someta, con carácter voluntario, su sistema de prevención al control de auditorías o evaluaciones internas, como herramientas de gestión que deben orientar la adopción de decisiones dirigidas a su perfeccionamiento y mejora. A tal fin y al objeto de facilitar la realización de dichas auditorías internas con los recursos disponibles en la Administración General del Estado, la Dirección General de la Función Pública promoverá la utilización de una metodología de referencia y gestionará el asesoramiento directo del INSST en el diseño de los Planes de Auditoría, en los términos que se determinen en los correspondientes acuerdos de colaboración, así como el apoyo en el proceso auditor por parte de Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y de las Inspecciones de Servicios departamentales, en los términos que igualmente se determine.

Plan Estratégico de Subvenciones de Consumo 2021-2023

Los órganos gestores responsables de la ejecución de las líneas de subvención incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones efectuarán el seguimiento de los indicadores definidos para las mismas. De los avances realizados en el seguimiento se informará, periódicamente, a la Inspección de Servicios.

- **Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres**

Las funciones relacionadas con asegurar el cumplimiento del principio de igualdad entre mujeres y hombres en los órganos competenciales del departamento (art.77), y de acuerdo con el Real Decreto 259/2019, de 12 de abril, por el que se regulan las Unidades de Igualdad de la Administración General del Estado.

- **Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR)**, prevé que los departamentos ministeriales encargados de la gestión de proyectos del PRTR elaborarán un instrumento de planificación estratégica para la gestión, en el plazo de dos meses desde su entrada en vigor. Dicho instrumento incluirá entre otros aspectos, una descripción de los objetivos y actuaciones encomendadas al Departamento de modo que expliquen las tareas y cargas de trabajo y/o el aumento de las mismas. En el marco de las orientaciones y recomendaciones que establezca el Comité Técnico para el PRTR prevista en el citado RDL, y de acuerdo con el instrumento de planificación estratégica para la gestión, podrán establecerse actuaciones de evaluación sobre el cumplimiento de los objetivos y desempeño de las unidades y efectivos que presten servicios extraordinarios para la gestión de los proyectos financiados con cargo al Plan o la realización de tareas necesarias para su ejecución.

Asimismo, el Plan Estratégico se inspira, en el **IV Plan de Gobierno Abierto y en la Agenda Digital 2025**



El IV Plan de Gobierno Abierto, encaminado a reforzar la confianza de la ciudadanía en sus instituciones, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, parte de una definición amplia e integradora del Gobierno Abierto que pivota en torno a los principios de Transparencia, Rendición de Cuentas, Participación e Integridad Pública. Los compromisos que contienen se estructuran en torno a cuatro grandes objetivos: Profundizar en la transparencia, en los datos abiertos, y en la rendición de cuentas de las Administraciones Públicas; impulsar, fortalecer y mejorar la calidad de la participación en la gestión pública; fortalecer valores éticos y mecanismos para afianzar la integridad de las instituciones públicas y sensibilizar a la sociedad a las empleadas y empleados públicos sobre los valores del Gobierno Abierto.

La Agenda España Digital 2025, que recoge un conjunto de medidas, reformas e inversiones, articuladas en diez ejes estratégicos, alineados a las políticas digitales marcadas por la Comisión Europea para el nuevo periodo, encontrándose entre ellos el impulso de la digitalización de las Administraciones Públicas. En esa línea, se prevén en el Plan Estratégico de Inspección acciones que contribuyan a la mejora de los servicios de Administración electrónica, una modernización de los procesos que provoque una verdadera reducción de cargas administrativas, y la adaptación de los canales electrónicos para lograr un uso masivo eficaz y seguro por ciudadanía y empresas.

Por último, podrán incorporarse al Plan aquellas actuaciones que pudieran derivarse de las funciones asignadas a la **Comisión Coordinadora de las Inspecciones Generales de Servicios de los departamentos ministeriales**⁷ y en las líneas de trabajo necesarias que guardan relación con el impacto de la pandemia por el COVID-19 y su repercusión en el servicio público y en la prestación del mismo por parte de los empleados públicos, así como las actuaciones extraordinarias no programadas que se hagan precisas.

Considerando todo lo anterior y previa información y comunicación a las distintas Unidades del Departamento Ministerial y al Organismo Autónomo [“Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición” (AESAN)], y habiéndose recibido aportaciones de las Unidades.

DISPONGO:

Primero. Aprobación del Plan Estratégico y del Plan de Actuaciones Ordinarias⁸.

Se aprueba el Plan Estratégico de la Inspección General de Servicios 2021-2023 y el Plan de Actuación Ordinaria 2021 (PAO 2021).

Segundo. Difusión

Se ordena la adecuada difusión de dicho Plan a las Unidades afectadas y su publicación en el Portal de Transparencia.

⁷ La Comisión coordinadora de las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales realiza las funciones encomendadas por el [Real Decreto 3063/1978, de 10 de noviembre](#), y tiene la composición establecida por el citado real decreto, así como por el artículo 11.4 del [Real Decreto 1320/2004, de 28 de mayo](#), y por el artículo 61.5 del Reglamento del Servicio Jurídico del Estado, aprobado por el Real Decreto 997/2003, de 25 de julio.

⁸ El [Real Decreto 799/2005, de 1 de julio](#), por el que se regulan las Inspecciones Generales de los Servicios de Departamentos Ministeriales establece, en su artículo 7, que “las actuaciones de las inspecciones de servicios estarán sujetas al principio de planificación”, debiendo someterse anualmente a un plan de actuación que reflejará las actuaciones ordinarias previstas para el respectivo ejercicio y que será aprobado por los Subsecretarios de cada departamento ministerial a propuesta de los órganos responsables de las funciones inspectoras.



Tercero. Seguimiento y evaluación de su desarrollo y resultados.

La Subdirección General de Personal, Inspección de Servicios y Coordinación efectuará el seguimiento del cumplimiento del Plan, así como la Memoria anual de la actividad de la Inspección General de Servicios.

SUBSECRETARIO (firmado electrónicamente)



PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2021-2023

4. ESTRUCTURA ORGÁNICA BÁSICA DEL MINISTERIO DE CONSUMO.

Competencias de la Inspección General de Servicios.

El Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, con el objeto de impulsar los objetivos prioritarios para España, desarrollar el programa político del Gobierno y lograr la máxima eficacia en su acción y la mayor eficiencia en el funcionamiento de la Administración General del Estado, reformó la estructura ministerial creando el Ministerio de Consumo, asignándole la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de consumo y protección de los consumidores y de juego.

Posteriormente, mediante el Real Decreto 10/2020, de 14 de enero, por el que se crean Subsecretarías en los departamentos ministeriales, fue creada la Subsecretaría de Consumo.

Por su parte, mediante el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, se estableció la estructura orgánica básica de los Departamentos ministeriales, fijándose la estructura orgánica básica del Ministerio de Consumo y determinándose sus órganos superiores y directivos hasta el nivel orgánico de dirección general, de conformidad con el artículo 59.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Así, de acuerdo con el artículo 20 del Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, los órganos directivos del Ministerio de Consumo son la Secretaría General de Consumo y Juego, de la que dependen la Dirección General de Consumo y la Dirección General de Ordenación del Juego, y la Subsecretaría de Consumo, de la que depende la Secretaría General Técnica.

Ulteriormente el Real Decreto 495/2020, de 28 de abril, desarrolló la estructura orgánica básica del Ministerio de Consumo, estableciendo en su disposición adicional séptima que la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición es un organismo autónomo adscrito orgánicamente a este departamento, si bien tendrá una dependencia funcional del Ministerio de Consumo, del Ministerio de Sanidad y del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación en la esfera de sus respectivas competencias.

Las competencias básicas de la Subdirección General de Personal, Inspección de Servicios y Coordinación le corresponden el ejercicio de las funciones a que se refieren los párrafos m), n), ñ), o), p), q), r) y s) del apartado 3. Correspondiendo a la Inspección de Servicios las siguientes:

- Artículo 5.3. ñ): El ejercicio de la potestad disciplinaria por faltas graves o muy graves del personal del Departamento, salvo la separación del servicio.
- Artículo 5.3.o): La tramitación de los expedientes de compatibilidad relativos al personal del Ministerio, así como de los organismos públicos y entidades vinculados al mismo a los que resulte de aplicación la normativa sobre incompatibilidades del personal al servicio de las administraciones públicas.
- Artículo 5.3. p): La ejecución de los planes y programas de inspección de los servicios de los órganos y organismos dependientes o adscritos al Departamento; la evaluación del funcionamiento de los servicios y las propuestas para la mejora de la calidad, así como cualquier otra función que dentro de la naturaleza de las competencias propias de las inspecciones de servicios les sea atribuida por el ordenamiento jurídico vigente según lo



previsto en el Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los Departamentos ministeriales.

- La Inspección de Servicios participa en otras competencias asignadas a la Subdirección General de Personal, Inspección de Servicios y Coordinación, como son:
 - El ejercicio de las funciones propias de la Unidad de Igualdad del Ministerio, según lo previsto en el artículo 77 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y de acuerdo con el Real Decreto 259/2019, de 12 de abril, por el que se regulan las Unidades de Igualdad de la Administración General del Estado (artículo 5.3.q).
 - La coordinación de las evaluaciones de las políticas públicas competencia de Departamento y de sus diferentes organismos, y, en su caso, la realización de las mismas que determine la persona titular del Ministerio, de acuerdo con el plan de evaluaciones de políticas públicas que acuerde el Consejo de Ministros, con el apoyo del órgano competente para la evaluación de políticas públicas del Ministerio de Política Territorial y Función Pública (artículo 5.3. r).
 - El apoyo y la coordinación de las iniciativas del Departamento y sus diferentes organismos en materia de Gobierno Abierto; así como en el ejercicio de las funciones de Unidad de Quejas y Sugerencias de los servicios centrales del Departamento, según lo previsto en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS.

MISIÓN

Bajo la coordinación y dependencia directa de la Subsecretaria, efectúa la tarea permanente de inspección de los servicios, el seguimiento de objetivos y el análisis de riesgos y debilidades de todas las unidades, órganos y organismos vinculados o dependientes del Ministerio de Consumo, atendiendo a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y calidad.

Para lograr lo anterior la Inspección de Servicios realiza una serie de actuaciones que se pueden agrupar de del siguiente modo:

- De inspección y supervisión.
- De realización de auditorías de funcionamiento con un enfoque integrador y de mejora global de la gestión.
- De análisis, impulso, coordinación, apoyo técnico, evaluación y mejora de la calidad de los servicios públicos y formulación de recomendaciones y propuestas de reforma y modernización.
- De colaboración en la simplificación, agilización y transparencia de los procedimientos administrativos.
- De búsqueda de las mejoras prácticas y excelencia de las mismas velando porque se faciliten los medios necesarios para la obtención de la misma.
- De información de las solicitudes de compatibilidad de los empleados públicos.
- De actuación ante la presentación de denuncias por irregularidades o incumplimiento de la legalidad vigente o funcionamiento incorrecto de los servicios.



	<ul style="list-style-type: none">▪ De actuación ante los supuestos de acoso laboral de cualquier naturaleza.▪ De verificación y seguimiento de las reclamaciones y quejas presentadas por los ciudadanos.
--	---

<h2>VISIÓN</h2>	<p>Tenemos como objetivo ser una unidad de control interno velando para que la actuación de sus órganos y unidades administrativas se ajusten a la legalidad y evaluando sus cometidos atendiendo a criterios de economía, eficacia, eficiencia y excelencia de los resultados de su gestión, así como del cumplimiento de los objetivos propuestos.</p> <p>La Inspección de Servicios aspira a convertirse en motor de cambio hacia una Administración moderna, avanzada a nivel tecnológico y cercana al ciudadano.</p> <p>Apuesta por contribuir a que el ciudadano tenga un mejor conocimiento de las actuaciones del Ministerio de Consumo, disponga de herramientas para valorar nuestra actuación y aumente su confianza a través de la información que publicamos. Para ello, colaborará en el fortalecimiento de la transparencia de la actividad ministerial, la rendición de cuentas y el establecimiento de sistemas preventivos de integridad pública.</p> <p>A su vez, ha de convertirse en una unidad que colabore en incrementar el compromiso de los empleados públicos en el cumplimiento de las competencias que tienen atribuidas.</p>
-----------------	--

<h2>VALORES</h2>	<ul style="list-style-type: none">✓ Objetividad e independencia durante la actuación profesional. Evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y formación de juicios sin dejarse influir por intereses propios ni de otras personas.✓ Confidencialidad y respeto al valor y a la propiedad de la información obtenida como resultado de la actuación realizada.✓ Integridad. Rectitud y honradez en las relaciones profesionales. Desempeño del trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad.✓ Servicio a la Administración y a la ciudadanía apostando por la transparencia y la rendición de cuentas.✓ Apuesta decidida por la prevención y detección precoz de riesgos asociados a las irregularidades y malas prácticas administrativas.✓ Profesionalidad y cordialidad en las relaciones personales✓ Competencia profesional. Deber continuo de mantener el conocimiento, las aptitudes y habilidades necesarias para el desempeño de las funciones. Aprendizaje continuo e innovación✓ Voluntad permanente de colaboración y cooperación interna y con otras Administraciones Públicas.
------------------	--



6. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN

El compromiso de avanzar en una buena administración tiene en la Inspección General de Servicios un doble cometido: por una parte, impulsando las buenas prácticas y evitando las irregularidades y malas prácticas, y por otra, ayudando a las diferentes unidades a mejorar la calidad de los servicios que prestan.

El Plan estratégico persigue alcanzar los siguientes **objetivos generales**:

- Reforzar la transparencia e Incrementar el conocimiento de los servicios que el Ministerio presta a sus usuarios (ciudadanos, empresas, organizaciones del tercer sector...)
- Mejorar los procesos y procedimientos en beneficio de los usuarios de los servicios públicos del Ministerio.
- Promover la excelencia en la gestión y la mejora de la calidad de los servicios públicos proporcionados por el ministerio a través del desarrollo de acciones concretas dirigidas a implantar una cultura de gestión de la calidad y generalizar el uso de instrumentos de mejora de la misma.
- Prestar una atención efectiva y ágil a las denuncias, quejas y reclamaciones presentadas ante la Inspección General de Servicios tomando como referencia la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias 2013 de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL), y las directrices establecidas en la Norma UNE-ISO 10002:2018.
- Mejorar el funcionamiento de las distintas unidades del Departamento Ministerial a través de la implantación de auditorías funcionales y de sistemas, de inspecciones organizativas y funcionales o cualquier otra actividad formal de inspección.
- Construir un Sistema de Integridad Institucional, fortaleciendo valores éticos y mecanismos para afianzar la integridad del Ministerio y reforzar la confianza de la ciudadanía.
- Construir un Cuadro de Mando Integral (CMI) que genere un flujo de información actualizada, relevante, fiable y oportuna que permita conocer si se alcanzan los resultados perseguidos a través de indicadores que muestren el grado de consecución de los objetivos.
- Realizar con diligencia y en colaboración, cuando la actividad lo requiera, las actividades ordinarias de inspección, las acordadas en la Comisión Coordinadora de las Inspecciones Generales de Servicios de los departamentos ministeriales y en las líneas de trabajo necesarias que guardan relación con el impacto de la pandemia por el COVID-19, así como las actuaciones extraordinarias no programadas que se hagan precisas.
- Visibilizar y poner en valor el trabajo desarrollado por la Inspección General de Servicios no solo como órgano de control interno, sino también como órgano que apoya a las unidades en la mejora de la administración y en los servicios que se prestan a los usuarios.

Además, de estos objetivos generales el Plan estratégico considera otros aspectos fundamentales de carácter transversal:

- ✓ Cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y promocionar las acciones que favorezcan la inclusión social, la igualdad y la accesibilidad universal.

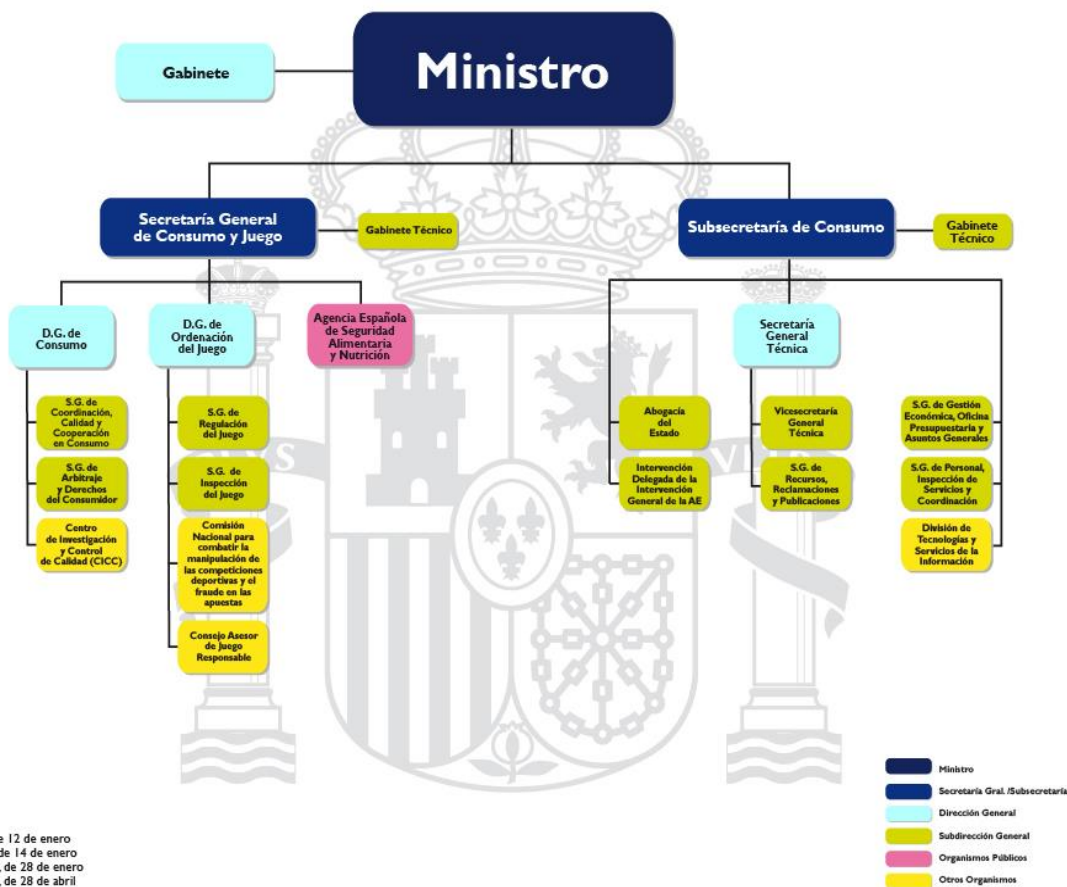
7. AMBITO DE APLICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

El presente Plan Estratégico de la Inspección General de Servicios recoge un conjunto de actuaciones que se van a desarrollar por este órgano de control durante el periodo 2021-2023 lo que le confiere mayor flexibilidad y eficiencia.



El Plan estratégico se aplica a todas las unidades del Departamento ministerial, así como a los órganos y organismos vinculados o dependientes:

MINISTERIO DE CONSUMO



Real Decreto 2/2020, de 12 de enero
Real Decreto 10/2020, de 14 de enero
Real Decreto 139/2020, de 28 de enero
Real Decreto 495/2020, de 28 de abril



AGENCIA ESPAÑOLA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN (AESAN)



Las actuaciones de este primer Plan Estratégico estarán esencialmente focalizadas en la Dirección General de Consumo, incluyendo al Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC) y en la O.A. Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN), así como en la Dirección General de Ordenación del Juego. Los esfuerzos se centrarán en estas unidades por ser estructuras consolidadas que permiten desarrollar una labor más efectiva tanto para mejorar los procedimientos como para detectar posibles disfuncionalidades derivadas de una actividad administrativa dilatada en el tiempo.

8. ÁMBITO TEMPORAL

Las actuaciones contempladas en este Plan se extenderán, de acuerdo con su calendario de actuación, desde la fecha de su aprobación hasta el 31 de diciembre de 2023.

9. ESTRUCTURA DEL PLAN: LINEAS DE ACCIÓN

Las líneas de acción que a continuación se referencian, así como los proyectos que conllevan, tendrán su desarrollo en el apartado VIII "Desarrollo de las Líneas de Acción".

LÍNEAS DE ACCIÓN 2021-2023
Línea 1. Auditoria organizativa-funcional.
Línea 2. Control de eficacia.
Línea 3. Evaluación de planes y programas.
Línea 4. Integridad profesional y ética pública.
Línea 5. Prevención, vigilancia y control del cumplimiento normativo.
Línea 6. Calidad, Innovación y Coordinación.
Línea 7. Transparencia y Gobierno Abierto.
Línea 8. Relaciones de alianza y colaboración.
Línea 9. Unidad de Igualdad.
Línea 10. Planificación y Evaluación de Políticas Públicas.



Línea 11. Planificación de la IGS y definición de su sistema de gestión.
Línea 12. Actuaciones relacionadas con procesos de apoyo

10. ATRIBUCIONES DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS EN EL DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO.

Los Inspectores/as de Servicios en el ejercicio de sus funciones gozarán de independencia respecto de los responsables de los que dependan los servicios y del personal objeto de inspección.

En el desarrollo y ejecución del Plan de Inspección se informará a todos los responsables de las actuaciones que deben llevar a cabo sus unidades dependientes, de su evolución y del resultado de las mismas.

Las Unidades, Órganos Directivos, Organismos vinculados, así como los empleados públicos prestarán su ayuda y colaboración, poniendo a disposición de la Inspección de Servicios cuantos medios personales y materiales desde la misma se demanden para la correcta ejecución de este Plan.

De las actuaciones inspectoras se dejará constancia documental a través de informes y actas con constancia de firma.

Para el desarrollo de las actuaciones contenidas en el Plan, la Inspección de Servicios contará con el siguiente personal:

- Inspectora de Servicios.
- Jefe/Jefa de Servicios.
- Personal de apoyo administrativo.

Se promoverán los contratos necesarios para el desarrollo de las actuaciones contenidas en este Plan, así como la elaboración y tramitación de protocolos o convenios que se estimen precisos.

11. DESARROLLO DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN

LÍNEA 1. AUDITORIA ORGANIZATIVO- FUNCIONAL

Se incluyen en este epígrafe⁹ tanto las visitas ordinarias de inspección a las unidades, órganos y organismos del departamento, como la realización de auditorías funcionales, de procedimientos y sistemas, así como la realización de actuaciones formales de inspección, informes de control y consultoría.

Teniendo en cuenta la situación de crisis sanitaria que previsiblemente continuará afectando a la realización de las actuaciones de inspección en 2021, en el caso de las visitas de inspección si no fuera posible o aconsejable por esta razón la realización de una visita física a las unidades inspeccionadas, se pondrán en marcha otras acciones que sustituyan la visita presencial, completándose los objetivos de la actuación por vía telemática.

⁹ Artículos 2.a), d) y e) del RD 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales.



1. ACTUACIONES FORMALES DE INSPECCIÓN E INFORMES

En este apartado se incluirán los siguientes Proyectos

- ✚ Análisis global de la situación organizativa y funcional de las siguientes unidades, órganos y organismos:
 - Centro Nacional de Alimentación (CNA)¹⁰
 - Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC)
 - Laboratorio de Biotoxinas Marinas.

2. REALIZACIÓN DE VISITAS ORDINARIAS DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS

Su objetivo es inspeccionar y supervisar la actuación y funcionamiento de las unidades, órganos y organismos atendiendo a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y calidad y verificar el desarrollo y cumplimiento de los planes y programas de actuación, así como el ajuste de los resultados a los objetivos propuestos y analizar riesgos y debilidades.

Su ámbito se extiende al Departamento Ministerial y al Organismo Autónomo Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN).

Los resultados de las visitas se documentarán en los informes correspondientes, donde constarán con claridad y precisión las conclusiones (diagnóstico) y recomendaciones (propuestas de reforma y mejora). Dichos informes serán trasladados a los órganos superiores del servicio inspeccionado, así como al titular del centro o unidad inspeccionada, a los efectos procedentes en cada caso.

- ✚ Inspección y Supervisión de las siguientes Unidades:
 - Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor
 - Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo.
 - Subdirección General de Regulación del Juego.
 - Subdirección General de Inspección del Juego.
 - Subdirección General de Promoción de la Seguridad Alimentaria (AESAN)
 - Subdirección General de Coordinación de Alertas y Programación del Control Oficial (AESAN).

3. AUDITORIAS FUNCIONALES Y DE SISTEMAS.

Las auditorias de sistemas o funcionales tienen por objeto analizar la definición y desarrollo de una determinada función administrativa o de un sistema de gestión como marco conceptual y procedimental para el ejercicio de una actividad de la Administración, considerando su legalidad, eficacia, eficiencia y calidad, el ajuste de los resultados a los objetivos propuestos y los riesgos y debilidades para alcanzar los mismos.

En el presente Plan se incluyen las siguientes actuaciones:

- ✚ Auditoria de los servicios y procedimientos administrativos del Ministerio.

¹⁰ La propuesta se realiza tras la visita realizada el 14-04-2021 al Centro Nacional de Alimentación (Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición. Mº de Consumo)



- Seguimiento de la evolución de la tramitación de los recursos administrativos en la Subdirección General de Recursos, Reclamaciones y Publicaciones.
- Otras actuaciones a propuesta de la Unidades

4. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS.

El seguimiento de las recomendaciones se documentará en un informe que se realiza a los seis meses desde la elaboración del informe definitivo de auditoría correspondiente y donde debe recogerse el estado de situación de estas recomendaciones, comunicando el resultado de este seguimiento a la unidad inspeccionada y al órgano superior correspondiente.

Se hará un seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los informes de inspección realizados en los ejercicios 2021, 2022 y primer semestre de 2023.

Se llevará a cabo el seguimiento de las actuaciones realizadas en las siguientes unidades:

- Centro Nacional de Alimentación.
- Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC).
- Laboratorio de Biotoxinas Marinas.
- Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor.
- Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN)
- Subdirección General de Regulación del Juego.
- Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo.

LINEA 2. CONTROL DE EFICACIA

1. ENTIDADES SECTOR PÚBLICO ESTATAL INSTITUCIONAL

De acuerdo con el artículo 85 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), las entidades integrantes del sector público institucional estatal estarán sometidas al control de eficacia y supervisión continua, correspondiendo dicho control de eficacia a las Inspecciones de Servicios de los Departamentos a los que estén adscritas.

En este Plan está previsto realizar el control de eficacia en la AESAN¹¹.

- Informe del Control de eficacia de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN).

¹¹ El control de eficacia se llevará a cabo tomando como referencia la "Guía metodológica de las Inspecciones de Servicios" aprobada por la Comisión Coordinadora de las Inspecciones Generales de Servicios.



LÍNEA 3. EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS

1. EVALUACIÓN DE PLANES DE OBJETIVOS (art. 6.2 LTAIBG).

Esta línea tiene por objeto dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 6.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (LTAIBG)¹², mediante la evaluación de los planes y programas anuales y plurianuales del Departamento, en los que se fijan objetivos concretos y publicados en el Portal de Transparencia.

Seguimiento y análisis de la evaluabilidad.

Una primera actuación en esta área consiste en realizar un seguimiento periódico de los planes y programas aprobados por el Departamento, realizando, para aquellos instrumentos de planificación aprobados y pendientes de evaluación y publicación en el Portal, un primer análisis sobre su contenido que permita determinar si deben considerarse incluidos en el ámbito de aplicación del citado artículo 6.2 de la LTAIBG, por cumplir los requisitos previstos en el mismo para su publicación en el Portal y evaluación sobre el grado de cumplimiento y resultados.

Evaluación de planes y objetivos.

Tras el seguimiento y análisis preliminar se planificarán las actividades de evaluación de planes de objetivos.

- ✚ En el marco de este Plan Estratégico se establecerán los mecanismos necesarios para potenciar que las unidades desarrollen planes de objetivos.

2. PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (PRTR)

En el marco de las orientaciones y recomendaciones que establezca el Comité Técnico para el PRTR prevista en el citado RDL, y de acuerdo con el instrumento de planificación estratégica para la gestión, podrán establecerse actuaciones de evaluación sobre el cumplimiento de los objetivos y desempeño de las unidades y efectivos que presten servicios extraordinarios para la gestión de los proyectos financiados con cargo al Plan o la realización de tareas necesarias para su ejecución.

- ✚ Establecimiento de las actuaciones de evaluación que se estimen necesarias para verificar el cumplimiento de objetivos y el desempeño de las unidades.
- ✚ Participación en la elaboración del Plan Antifraude (*Orden HFP/103072021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*).

¹² Artículo 6.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, en línea con las competencias atribuidas a las Inspecciones Generales de Servicios, les atribuye: "verificar el desarrollo y cumplimiento de los planes y programas de actuación, así como el ajuste de los resultados a los objetivos propuestos y analizar riesgos y debilidades".



3. PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES 2021-2023

Los órganos gestores responsables de la ejecución de las líneas de subvención incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones efectuarán el seguimiento de los indicadores definidos para las mismas. Del seguimiento se informará, periódicamente, de los avances realizados a la Inspección de Servicios.

- ✚ Seguimiento e informe de resultados.

LÍNEA 4. INTEGRIDAD PROFESIONAL Y ÉTICA PÚBLICA

1. EXPEDIENTES DE COMPATIBILIDAD

Incluye la tramitación en plazo de las solicitudes de compatibilidad del personal del Departamento, Organismos y Sector Público Empresarial dependientes del mismo, al amparo de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al servicio de las Administraciones Públicas. A la IGS le corresponde la emisión de la propuesta sobre las solicitudes presentadas, cuya resolución es competencia de la Oficina de Conflictos de Intereses del actual Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Corresponde también a esta IGS la remisión (a la Oficina de Conflictos de Intereses, responsable de su resolución) de los informes internos emitidos por órganos del Departamento sobre las solicitudes de compatibilidad presentadas por ex altos cargos, en virtud del artículo 15.1 de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo en la Administración del Estado.

- ✚ *Informes preceptivos, en su caso, de las solicitudes de compatibilidad. Actuación de continuidad y dependiente de las solicitudes de compatibilidad presentadas por los empleados públicos del Ministerio de Consumo.*
- ✚ Elaboración de una guía de procedimiento para la tramitación electrónica de solicitudes de compatibilidad del personal y de los altos cargos del Departamento.

2. SISTEMA DE INTEGRIDAD DEL DEPARTAMENTO

Entre las funciones de las inspecciones generales¹³ se encuentra la de “promover actuaciones que favorezcan la integridad profesional y el comportamiento ético de los empleados públicos y de las organizaciones”.

Se formalizará e implantará un **Sistema de Integridad** en el que las normas, procesos adecuados y estructuras de gestión contribuyan conjuntamente a fomentar la ética dentro de un proceso de mejora continua que camine hacia la excelencia y refuerce la confianza de los ciudadanos en la Administración y en sus empleados.

- ✚ Cumplimentación del cuestionario de diagnóstico sobre integridad solicitado por la Inspección General de Servicios en base a lo establecido en el Eje de Integridad del IV Plan de Gobierno Abierto.
- ✚ Elaboración del Sistema de Integridad del Departamento.
- ✚ Elaboración del borrador del Código Ético y de Conducta para altos cargos y empleados públicos del Departamento ministerial.
- ✚ Diseño e implementación de una consulta a los empleados del Ministerio y otros actores relevantes.

¹³ Artículo 2.j) del Real Decreto 799/2005, de 1 de julio.



- ✚ Informe sobre los resultados de la consulta.
- ✚ Elaboración del texto definitivo del Código Ético y de Conducta.
- ✚ Elaboración de mapas de riesgos. Determinación de los puestos de trabajo implicados.
- ✚ Elaboración de otros códigos éticos y de conducta [(AESAN, contratación, subvenciones...)].
- ✚ Definición de un programa de acciones de sensibilización y divulgación sobre la cultura ética y la integridad. y posterior implantación.
- ✚ Implantación del Programa de acciones de sensibilización.
- ✚ Establecer canales y circuitos para resolver dilemas éticos, quejas y denuncias.
- ✚ Creación de una Comisión de Ética como órgano de consulta y asesoramiento para el cumplimiento e interpretación de los valores y conductas contempladas en el código.
- ✚ Creación de sistemas de seguimiento y evaluación de la aplicabilidad del Código y del funcionamiento del Sistema de Integridad en su conjunto.
- ✚ Otras actuaciones solicitadas por la SG de Inspección General de Servicio en materia de Integridad.

LÍNEA 5. PREVENCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En esta línea se integran las actuaciones de la inspección como órgano de vigilancia y control del cumplimiento de la normativa aplicable a las unidades y al personal del Ministerio.

1. ABSENTISMO

Seguimiento y control mensual.

Esta actuación de continuidad consiste en la vigilancia mensual del absentismo de los servicios centrales del Ministerio de Consumo, de acuerdo con las instrucciones que se encuentren vigentes sobre la jornada y horarios de trabajo del personal al servicio de la AGE y sus organismos públicos y en los calendarios laborales aprobados por la Subsecretaría.

En todo caso, estas actuaciones en el Ministerio de Consumo se plantean en el marco del impulso de un nuevo modelo de gestión de personas basada en el establecimiento y evaluación del cumplimiento de objetivos en el marco de una prestación de servicios presencial y a distancia (teletrabajo)¹⁴

- ✚ Seguimiento y control mensual.

Elaboración de los informes trimestrales preceptivos para la Dirección General de Gobernanza Pública.

- ✚ Elaboración de los informes trimestrales preceptivos para la DGGP.

2. ASUNTOS CONFIDENCIALES Y RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Actuaciones irregulares

Su finalidad es examinar las irregularidades administrativas y proponer la adopción de las medidas procedentes, así como la tramitación de expedientes disciplinarios e informaciones reservadas,

¹⁴ Acuerdo de la Mesa general de negociación de la Administración general del estado (Art.36.3 TREBEP) sobre desarrollo del teletrabajo en la AGE.



asegurando el correcto funcionamiento de los servicios públicos en el Ministerio. Esta actuación de continuidad es dependiente de los mandatos y/o denuncias recibidos.

- ✚ *Realización de informes reservados y tramitación, en su caso, de expedientes disciplinarios.*

Acoso laboral.

Actuación de continuidad dependiente de las denuncias que se presenten por acoso laboral de cualquier naturaleza en cuya tramitación interviene la Inspección de acuerdo con lo previsto en el protocolo y en el Reglamento de Régimen Disciplinario.

- ✚ *Participación, en su caso, en la tramitación de expedientes de acoso laboral.*
- ✚ Revisión del protocolo de acoso laboral vigente y adaptación a la estructura del Ministerio.
- ✚ Coordinar y establecer con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Ministerio las pautas de actuación en la atención a denuncias por acoso laboral.

Vigilancia de cesión irregular de trabajadores. Seguimiento permanente de contratos de servicio y encomiendas de gestión.

Actuación de continuidad que consiste en la comprobación del cumplimiento de las buenas prácticas para la gestión de las contrataciones de servicios y encomiendas de gestión a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores¹⁵

- ✚ Informes de cumplimiento normativo.

LINEA 6. CALIDAD, INNOVACIÓN Y COORDINACIÓN

A. PROGRAMAS DE CALIDAD

Se incluyen en este epígrafe aquellas actuaciones que entran dentro del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado¹⁶ con el objetivo de contribuir a la mejora continua de los servicios del Ministerio.

1. ESTRATÉGIA Y PLANIFICACIÓN

Los Planes Anuales de Objetivos de la Inspección de Servicios (PAO), se constituye en el soporte imprescindible en la implementación integrada de las actuaciones de mejora de la Calidad en el Departamento.

Además, es necesario continuar con acciones de impulso, coordinación y seguimiento para que las Unidades desarrollen planes específicos de calidad para la mejora de sus servicios, incluyendo objetivos concretos en relación con las herramientas del Marco General

- ✚ Plan de Objetivos de la Inspección de Servicios.
- ✚ Promover la elaboración de planes de objetivos en la Dirección General de Consumo, en la Dirección General de Ordenación del Juego y en la AESAN.

¹⁵ Instrucciones de las Secretarías de Presupuestos y Gastos y de Administraciones Públicas de 2012

¹⁶ [RD 951/2005, de 29 de julio](#), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.



2. PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

La finalidad de este apartado es la obtención de información sobre los que los ciudadanos esperan y sobre lo que perciben acerca de los servicios percibidos a través de técnicas de investigación social, tanto cualitativas como cuantitativas.

En este apartado cabe incluir estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en relación con el funcionamiento organizacional interno teniendo como público objetivo los propios empleados de la organización.

- ✚ Promover la realización de Estudios de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción en las distintas Unidades de Servicios Centrales y en la AESAN.

3. CARTAS DE SERVICIOS

Se incluye en este apartado tanto la actualización de las Cartas de Servicios que hayan perdido su vigencia, como el impulso de la gestión de nuevas cartas de servicios, en el caso de que se decida su aprobación por alguna unidad. En todo caso, se promoverá la aprobación de nuevas cartas de servicios en aquellos servicios que se observe que pueden aportar valor y calidad o para servicios nuevos.

- ✚ Desarrollo de un Modelo/Guía para la evaluación de cumplimiento de los compromisos y elaboración de informes.
- ✚ Actualización de la Carta de Servicios de la Dirección General de Ordenación del Juego.
- ✚ Seguimiento de compromisos de la Carta de Servicios de la Dirección General de Ordenación del Juego. Los resultados que se obtengan de esta evaluación se publicarán en el Portal de Transparencia.
- ✚ Impulsar y apoyar la elaboración de otras Cartas de servicios en el Departamento y en la AESAN.

4. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las sugerencias y reclamaciones son un instrumento de colaboración y participación ciudadana para conocer la calidad de prestación de los servicios públicos y además una oportunidad identificada para contribuir a la mejora de los mismos. Desde este punto de vista la actuación inspectora se centrará en analizar las Unidades en donde se han presentado quejas/reclamaciones y sugerencias, los motivos, respuestas realizadas y áreas de mejora, o si se introduce medidas de mejora en función de las sugerencias y reclamaciones presentadas.

- ✚ Elaboración de la Guía de Gestión de Quejas y Sugerencias de los servicios centrales del Departamento.
- ✚ Elaboración del Informe Anual de Análisis de Quejas y Sugerencias.
- ✚ Seguimiento, investigación y análisis, en su caso, de quejas/reclamaciones registradas y no atendidas en plazo.

5. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define la innovación como la “introducción de un nuevo (o significativamente mejorado) producto o servicio, de un proceso, de un nuevo método de prestación de servicios o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de gestión de los órganos u organismos, la organización del lugar de trabajo o las relaciones externas”. En definitiva, ideas nuevas para crear “valor público”.



Además, para la OCDE, la innovación se ha convertido en un factor clave para el crecimiento y desarrollo de las economías, siendo un imperativo de supervivencia para la competitividad de las empresas, países y, finalmente, los Estados y sus instituciones.

La propia Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas se refiere a “Apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía” señalando que “(...) se dotará a las organizaciones de infraestructuras normativas y gerenciales que impulse la innovaciones y creatividad aplicando las técnicas y herramientas más novedosas, aprovechando al máximo las nuevas tecnologías de la información y comunicación y compartiendo conocimientos y recursos. Todo ello desde una perspectiva de acercamiento de los servicios a la ciudadanía y de mejora de la gestión (...)”.

- De acuerdo con el propósito anterior se recogerán aquellas prácticas innovadoras implantadas en el departamento ministerial y en su organismo autónomo AESAN durante el año.

6. ELABORACIÓN DEL INFORME ISAM

El ISAM (Informe de Seguimiento de la Actividad de los Ministerios) tiene por objeto la evaluación de las actuaciones llevadas a cabo en años anteriores por la Administración General del Estado (en adelante AGE), sus Organismos Autónomos y las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social, en desarrollo de los Programas incluidos en el Marco General para la Mejora de la Calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, con el fin de contribuir a la mejora de la calidad de los servicios que presta la Administración, así como al impulso de la transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía.

En el mismo se incluye información sobre estrategia y planificación de la calidad, sobre los programas de calidad (análisis de la demanda, evaluación de la satisfacción, cartas de servicios, quejas y sugerencias, evaluación de la calidad y reconocimiento) y sobre las experiencias de innovación.

- Recopilación de información de las Unidades, consolidación de la misma y envío de datos a la DGFP para la elaboración del Informe ISAM.
- Promoción de la participación del Ministerio y sus Organismos en los programas de calidad.

B. SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y REDUCCIÓN DE CARGAS

Proyecto coordinado por el Ministerio de Hacienda y Función Pública que incluye las actuaciones relacionadas con la simplificación administrativa y la reducción de cargas¹⁷ y que incluye dos tipos de actuaciones:

- Elaboración del **Plan Ministerial de Simplificación Administrativa y Reducción de cargas** Se elaborará en el primer bimestre de cada ejercicio.
- Seguimiento del **Plan Ministerial de Simplificación Administrativa y Reducción de cargas**

¹⁷ Apartado tercero del Acuerdo Consejo de Ministros de 19 de septiembre de 2014 por el que se toma conocimiento del Manual de simplificación administrativa y reducción de cargas para la Administración General del Estado.



C. PROYECTO SIA

El Sistema de Información Administrativa (SIA) contiene la relación de procedimientos y servicios de la AGE y las diferentes administraciones públicas participantes, proporcionando datos generales sobre la tramitación, clasificación o categorización de los distintos trámites, volumen de tramitación y comunicación de datos etc., permitiendo la elaboración de estadísticas e informes sobre el nivel de administración electrónica.

La gestión de la aplicación informática que sirve de base a SIA corresponde al Ministerio de Política Territorial y Función Pública (MPTFP), pero es cada departamento el responsable de mantener actualizada la información que se recoge en esa base de datos.

Corresponde a cada una de las Unidades, el mantenimiento de la información contenida en el Sistema de Información Administrativa (SIA) con el soporte de la División de Tecnologías y Servicios de la Información

- ✚ Seguimiento periódico los contenidos de SIA con la identificación los contenidos que puedan ser incorrectos o que estén desactualizados. En coordinación con la División de Tecnologías y Servicios de la Información se comunicarán los resultados a las Unidades responsables de su actualización.

D. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y TELETRABAJO

Proyecto coordinado con la unidad de Personal en el que “ se realizará una evaluación de las cargas de trabajo y se determinarán con criterios objetivos, los procesos y las tareas que tienen sumidas las distintas unidades de gestión, la estructura y el personal necesario en cada una de ellas para desarrollar los cometidos que deben desempeñar, así como facilitar el conocimiento para el establecimiento del teletrabajo en función de la norma que, derivada del Acuerdo de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado (Art.36.3 TREBEP) sobre el desarrollo del teletrabajo en la Administración General del Estado, y con la debida interlocución con las organizaciones sindicales representadas en la Mesa Delegada del Departamento.

Proyecto de evaluación del desempeño y de implementación del teletrabajo que implicaría:

- ✚ Medición de cargas de trabajo en el ámbito de la Subsecretaría.
- ✚ Estudio de los puestos susceptibles de ser +desempeñados en la modalidad de teletrabajo (por su naturaleza o por el grado de digitalización). Negociación organizaciones sindicales en Mesa Delegada.
- ✚ Elaborar instrucciones de teletrabajo en función de la normativa específica que se desarrolle.
- ✚ Establecimiento de la Comisión paritaria de seguimiento.
- ✚ Cuadro de mando para conocer la evaluación de las cargas de trabajo.

E. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Proyecto coordinado por el Ministerio de Hacienda y Función Pública que implica la aportación de información de prácticas e iniciativas socialmente responsables.



Con carácter anual, en el primer trimestre de cada año, a partir de los formatos y fichas remitidos por la Dirección General de Función Pública, la Inspección de Servicios debe recabar información sobre acciones en materia de responsabilidad social a las distintas unidades del ministerio, consolidar la misma y enviarla a la DGFP para la elaboración del correspondiente informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

- ✚ Aportación del Ministerio de Consumo a la **Memoria de Responsabilidad Social de la AGE**, en caso de que se decida su elaboración, que recoge las prácticas e iniciativas socialmente responsables, de acuerdo con los criterios que adopte la D.G. de Función Pública.

LÍNEA 7. TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

1. TRANSPARENCIA

Al margen de dar cumplimiento del artículo 6.2 de la Ley de Transparencia: planes y programas anuales ya indicado, el objetivo de esta línea está encaminado a incrementar el conocimiento de los servicios que el Ministerio presta a la ciudadanía. **La inspección de Servicios velará** por que se encuentre publicada y actualizada la información prevista en la LTAIGB.

- ✚ Publicación de Memorias anuales de actividad, generales de la unidad o específicas de una materia concreta.
- ✚ Publicación de la Agenda de altos cargos.
- ✚ Revisión y actualización de contenidos de la Web.
- ✚ Publicación de fichas resumen individualizadas de las actividades desarrolladas por la Inspección General de Servicios.
- ✚ Cualquier otra información para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia/Publicidad Activa.

2. GOBIERNO ABIERTO

Se recoge a continuación la necesaria coordinación de actividades en este ámbito que correspondan al departamento como:

- ✚ Participación en foros, comisiones y grupos de trabajo que se puedan convocar o realizar por la Dirección General de Gobernanza Pública.
- ✚ Seguimiento del Plan de Gobierno Abierto (PGA), en relación con las actividades que afecten al Departamento, en particular la celebración de la Semana de Administración Abierta que se celebre en cada uno de los años de vigencia de este Plan.

LÍNEA 8. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN

1. COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN.

Para la correcta ejecución de los programas de calidad descritos en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece en marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (AGE), es preciso determinar las responsabilidades actuales en materia de calidad en las distintas unidades del Ministerio de Consumo mediante Instrucción de la Subsecretaría.



- ✚ Instrucción de la Subsecretaria.

Para la correcta ejecución de las actuaciones de inspección que conllevan interacciones frecuentes con las distintas unidades del ministerio es preciso elaborar una relación de puntos de contactos en la misma.

- ✚ Relación de colaterales para coordinación y comunicación con la Inspección para el desarrollo de funciones de Calidad, SIA, RSC, ISAM, etc.

2. PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS DE LA COMISIÓN COORDINADORA DE LAS INSPECCIONES GENERALES DE SERVICIOS.

La Comisión Coordinadora de Inspecciones (regulada en el artículo 5 del RD 799/2005, de 1 de julio) desarrolla diversos proyectos de coordinación y asistencia para facilitar el ejercicio de las funciones propias de las inspecciones y especialmente programas de formación e intercambio de las metodologías y técnicas aplicadas.

- ✚ Reuniones de la Comisión Coordinadora de las Inspecciones Generales de Servicios.
- ✚ Seminarios o cursos de especialización organizados por la Comisión Coordinadora.

3. OTRAS REUNIONES DE COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL

Esta actividad de continuidad consiste en la asistencia como Inspección departamental a las reuniones de grupos de trabajo y comisiones técnicas convocadas por las DG de Gobernanza Pública.

- ✚ Reuniones periódicas interdepartamentales (SIA, RSC, ISAM etc.).

LÍNEA 9. UNIDAD DE IGUALDAD.

La Subdirección General de Personal, Inspección de Servicios y Coordinación ejerce de acuerdo con el artículo 5, apartado 3), letra q) del Real Decreto 495/2020 de 28 de abril por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Consumo, las funciones de Unidad de Igualdad, según lo previsto en el artículo 77 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y de acuerdo con el Real Decreto 259/2019, de 12 de abril, por el que se regulan las Unidades de Igualdad de la Administración General del Estado.

La Inspección de Servicios promoverá y colaborará en la puesta en marcha de la Unidad de Igualdad y en el desarrollo de actuaciones, entre las que se destacan:

1. COMISIÓN DE IGUALDAD

- ✚ Impulso de la Comisión Delegada de Igualdad para su funcionamiento efectivo.
- ✚ Elaboración de las instrucciones de funcionamiento.
- ✚ Adaptación del Protocolo de actuación contra el Acoso Sexual y por razón de sexo a de la AGE al Ministerio de Consumo previa negociación en la Comisión Delegada de Igualdad.

2. ACCIONES DE PARTICIPACIÓN-COLABORACIÓN



- ✚ Participación en la Comisión Delegada de Igualdad dependiente de la Mesa Delegada de la Mesa General de Negociación de la AGE (MGNAGE) del Departamento.
- ✚ Colaboración en la puesta en marcha de las medidas del III Plan de Igualdad¹⁸ que afecten al Departamento.
- ✚ Cooperación con otras administraciones y entidades para fomentar la igualdad y colaboración en los grupos de trabajo (Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades, Pacto de Estado en materia de violencia de género, ETC.)
- ✚ Colaboración en la elaboración del Informe de Impacto de Género para los Presupuestos Anuales.

3. COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN

- ✚ Plan de comunicación y divulgación de la Unidad de Igualdad y de las funciones que desempeña.
- ✚ Creación del Espacio de Igualdad.
- ✚ Diseño, organización y evaluación de actividades formativas y campañas de sensibilización para promover la igualdad y la lucha contra la violencia de género dirigidas a todas y todos los empleados del Departamento.
- ✚ Desarrollo de cuestionarios de evaluación con perspectiva de género de las acciones formativas con un número de preguntas reducidas y adecuadas capaces de captar los aspectos esenciales vinculados a la perspectiva de género.

4. TRANSVERSALIDAD

- ✚ Asesoramiento y apoyo técnico a las distintas Unidades del Ministerio para que en su ámbito de actuación adopten medidas que garanticen la plena igualdad entre mujeres y hombres.
- ✚ Revisión y mejora de los acuerdos e instrumentos que garanticen la presencia equilibrada en las comisiones, órganos colegiados de carácter técnico, así como en los órganos de negociación y participación que se establezcan. Fomento la presencia equilibrada de las mujeres en las presidencias de los órganos de selección y el principio de presencia equilibrada en las sesiones de los órganos de selección.
- ✚ Creación de un Grupo de Trabajo para la coordinación intraministerial de la transversalidad de género en el contenido de los proyectos que se elaboren en todos los órganos directivos del Departamento.
- ✚ Iniciar la revisión del lenguaje utilizado en la redacción de los procedimientos del Departamento Ministerial con la finalidad de eliminar el lenguaje sexista y coadyuvar a la integración de la perspectiva de género en el ámbito del trabajo de hacia el ciudadano.
- ✚ Garantizar a los altos cargos y empleados públicos el conocimiento de los comportamientos que son deseables y los que se consideran inapropiados en materia de igualdad de género como valor de primer orden rechazando cualquier manifestación de violencia de género.

✚ ¹⁸ III Plan de Igualdad de la Administración General del Estado aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 9 de diciembre de 2020, y publicado por [Resolución de 29 de diciembre de 2020](#), de la Secretaría General de la Función Pública Ministros (BOE n.º 1, del viernes 1 de enero de 2021).



LÍNEA 10. PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

La evaluación de políticas públicas es un proceso sistemático y razonado de generación de conocimiento, a partir de la recopilación, análisis e interpretación de información, encaminado a la comprensión global de una intervención pública- sea ésta una política, plan, programa o norma- para alcanzar un juicio valorativo, basado en evidencias, respecto de su diseño, puesta en práctica y efectos (resultados e impactos)

1. COLABORACIÓN CON EL INSTITUTO DE EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS (IEPP)

- ✚ Colaboración con el Instituto para la Evaluación de Políticas Públicas en la evaluación de políticas públicas y de los planes y programas encomendados.

LÍNEA 11. PLANIFICACIÓN DE LA IGS Y DEFINICIÓN DE SU SISTEMA DE GESTIÓN

La elaboración de actividades de la Inspección de Servicios del Ministerio de Consumo da respuesta a las directrices determinadas por el Subsecretario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 63.1.c) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y en el correspondiente real decreto de desarrollo de su estructura orgánica.

Además, el Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las Inspecciones Generales de los Servicios de Departamentos Ministeriales establece, en su artículo 7, que "las actuaciones de las inspecciones de servicios estarán sujetas al principio de planificación", debiendo someterse anualmente a un plan de actuación que reflejará las actuaciones ordinarias previstas para el respectivo ejercicio y que será aprobado por los Subsecretarios de cada departamento ministerial a propuesta de los órganos responsables de las funciones inspectoras.

Los Planes anuales de actuaciones ordinarias (PAO) se integran en el Plan anual estratégico 2021-2023, para dar la mayor y necesaria flexibilidad que proporciona este horizonte temporal de programación en el proceso de planificación.

Fruto de la revisión y evaluación realizada al finalizar el primer año de ejecución de este Plan y durante el primer trimestre del año siguiente, se procederá a ajustar las previsiones que en su formulación se contienen para ese año, incrementando y/o modificando, en su caso las actuaciones inicialmente programadas.

1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y PLAN DE ACTUACIÓN ORDINARIA

- ✚ Elaboración y aprobación del Plan Estratégico 2021-2023 y Planes de actuación ordinaria (PAO) y desarrollo posterior de tareas de seguimiento, revisión y actualización.
- ✚ Difusión del Plan en el Departamento ministerial.
- ✚ Elaboración de la Memoria de evaluación de resultados del Plan (primer trimestre de cada ejercicio).

2. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS DE INSPECCIÓN

Además de las actuaciones ordinarias, desde la Inspección de Servicios también se atienden aquellas actuaciones de inspección no previstas en el plan anual. Son actuaciones, que tienen siempre un



carácter sobrevenido y, por tanto, imposible de prever, son ordenadas por la Subsecretaría a petición de las Unidades o por propia iniciativa.

El ámbito de actuación es el mismo que está previsto para todas las actuaciones ordinarias de inspección y control, es decir, todas las actividades, centros y servicios de los órganos y entidades del Departamento ministerial y del O.A. Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN).

- Actuaciones extraordinarias de inspección no previstas en los planes anuales.

3. CUADRO DE MANDO

- Diseño de un cuadro de mando como herramienta para medir la actividad y evolución.

LINEA 12. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS DE APOYO

1. CONTENIDOS INTRANET

- Creación del espacio “Inspección de Servicios” en la intranet. Elaboración de contenidos, mantenimiento y actualización de los mismos.

2. FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA IGS

Se plantea esta situación de impartir formación especializada a los inspectores de servicio y al personal de apoyo a la inspección, así como asistir a determinados eventos para poder garantizar un adecuado desempeño de sus funciones.

- Identificación y asistencia a acciones formativas adecuadas para el personal de Inspección.
- Participación y/o asistencia a reuniones técnicas, Jornadas y Congresos en materias afines a la Inspección.
- Participación en grupos de trabajo que tengan como finalidad el intercambio de experiencias.

3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las nuevas obligaciones introducidas por las Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, obligan a que la actuación administrativa se realice contando con las herramientas y recursos necesarios que aseguren la relación electrónica con las personas físicas, tramitar y archivar electrónicamente los expedientes promoviendo un funcionamiento interno y una forma de trabajo, que garantice la adecuada coordinación e interoperabilidad con otras Administraciones.

El objetivo final es disponer de un sistema de gestión que, soportado en una aplicación informática permita la tramitación de expedientes.

- Registro, archivo, control y seguridad de expedientes.

La Inspección General de Servicios IGS impulsará la puesta en marcha de un adecuado sistema de gestión de expedientes que permita incorporar todas las funcionalidades que nos exige la Administración electrónica en aquellas materias que son de su competencia. Diseñar dicho sistema de gestión implica la revisión y, en su caso, simplificación



administrativa de los procesos que realiza la IGS, para su adaptación a la gestión de expedientes y documentos administrativos electrónicos.

El sistema de gestión de la Inspección de Servicios se apoyará en las herramientas tecnológicas corporativas del Ministerio en materia de registro y archivo.

4. RECURSOS ASIGNADOS PARA EL DESARROLLO DEL PLAN

Para el desarrollo de las actuaciones contenidas en el Plan, la Inspección de Servicios contará con el apoyo administrativo que asegure el buen funcionamiento de determinadas actividades tales como gestionar las comunicaciones de entrada y salida a través del registro departamental y del correo ordinario, archivar, organizar y revisar documentos y expedientes. Organizar reuniones y encargarse de mantener actualizadas las bases de datos o archivos informáticos.

Se promoverán los contratos para el desarrollo de las actuaciones contenidas en este Plan, así como la elaboración y tramitación de protocolos o convenios que se estimen necesarios,

- ✚ Promoción de contratos para el desarrollo de las actuaciones contenidas en el Plan estratégico.



ANEXOS

ANEXO I

MODELO FICHAS DEL PLAN

Se cumplimentará una Ficha por cada una de los proyectos o actuaciones del Plan

LINEA DE ACCIÓN											
Proyecto o actuación/es:											
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A DESARROLLAR											
OBJETIVO/S				INDICADORES							
AÑO/S PREVISTO DE EJECUCIÓN				TRIMESTRE PREVISTO DE FINALIZACIÓN (Marcar con X)							
				1º		2º		3º		4º	
COSTE ECONÓMICO, si procede											
EJERCICIO			CAPITULO/S			IMPORTE/ES					
IMPACTO TIC											
OBSERVACIONES											

Fuente: Elaboración propia a partir de la ficha del Plan de la Inspección de Servicios de la Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública. Generalitat Valenciana.



ANEXO II

CRONOGRAMA DE LINEAS DE ACCIÓN Y ACTUACIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE INSPECCIÓN 2021-2023

LÍNEAS DE ACCIÓN	Proyecto/actuación	PLAN DE ACTUACIONES ORDINARIAS (PAO)		
		2021	2022	2023
LINEA 1. AUDITORIA ORGANIZATIVA-FUNCIONAL	Actuaciones formales de inspección e informes.	Centro Nacional de Alimentación (CNA). Centro de Investigación y control de la Calidad (CICC)	Laboratorio de Biotoxinas Marinas.	
	Realización de visitas ordinarias de Inspección de los Servicios.		Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor.	Subdirección General de Regulación del Juego.
			Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN)	Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo.
				Subdirección General de Inspección del Juego.
	Auditorias funcionales y de sistemas.	Auditoria de los servicios y procedimientos administrativos del Ministerio.		Otras actuaciones propuestas por las Unidades
			Seguimiento de la evolución en la tramitación de recursos administrativos (SG de Recursos, Reclamaciones y Publicaciones)	Otras actuaciones emanadas de la realización de la auditoria de servicios y procedimientos y que se concretarán en función de los resultados de la misma.
	Análisis de impacto de las actuaciones realizadas.		Centro Nacional de Alimentación (CNA).	Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor.
Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC)			Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN)	

Código seguro de Verificación : GEN-fdde-7514-b5da-47c6-e74c-c52b-6b52-f6eb | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront...>

CSV : GEN-fdde-7514-b5da-47c6-e74c-c52b-6b52-f6eb

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : JOSE ANTONIO GARCIA GARCIA | FECHA : 08/11/2021 19:57 | Sin acción específica



LÍNEAS DE ACCIÓN	Proyecto/actuación	PLAN DE ACTUACIONES ORDINARIAS (PAO)			
		2021	2022	2023	
			Laboratorio de Biotoxinas Marinas.	Subdirección General de Regulación del Juego.	
LÍNEA 2. CONTROL DE EFICACIA	Entidades sector público institucional estatal.			Informe de control de eficacia de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN).	
LÍNEA 3. EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS	Evaluación de planes de objetivos.		Promover el desarrollo de planes de objetivos.		
	Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).		Establecimiento de actuaciones de evaluación para verificar el cumplimiento de objetivos y el desempeño de las Unidades.		
	Plan de Subvenciones 2021-2023	Seguimiento del Plan de Subvenciones 2021- 2023 e informe de resultados.			
LÍNEA 4. INTEGRIDAD PROFESIONAL Y ÉTICA PÚBLICA	Expedientes de compatibilidad.	Informes preceptivos de solicitudes de compatibilidad.			
			Elaboración de una Guía de Procedimiento para la tramitación electrónica de solicitudes de compatibilidad del personal y de los altos cargos del Departamento.		
	Sistema de integridad del Departamento.	Cumplimentación del cuestionario de diagnóstico sobre integridad.			Elaboración de mapas de riesgos.
		Elaboración del Sistema de Integridad del Departamento. Colaboración en la elaboración del Plan Antifraude.			
		Elaboración del borrador del Código Ético y de Conducta.			Elaboración de otros Códigos Éticos y de Conducta.
		Diseño e implementación de una consulta a empleados del Ministerio.			



LÍNEAS DE ACCIÓN	Proyecto/actuación	PLAN DE ACTUACIONES ORDINARIAS (PAO)		
		2021	2022	2023
			Informe sobre los resultados de la consulta.	
			Elaboración del texto definitivo del Código Ético y de Conducta.	
			Definición de un programa de acciones de sensibilización y divulgación sobre la cultura ética y la integridad.	Implantación del Programa de acciones de sensibilización.
			Establecer canales y circuitos para resolver dilemas éticos, quejas y denuncias.	Creación de una Comisión de Ética.
				Creación de un sistema de seguimiento y evaluación de la aplicabilidad del Código y del funcionamiento del sistema de integridad.
		Otras actuaciones solicitadas por la SG de Inspección General de Servicios en materia de integridad.		
LÍNEA 5. PREVENCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO	Absentismo.	Seguimiento y control mensual.		
		Informes trimestrales preceptivos para la DGGP.		
	Asuntos confidenciales y régimen disciplinario.	Informes reservados y tramitación, en su caso, de expedientes disciplinarios.		
		Participación, en su caso, en la tramitación de expedientes de acoso laboral.		
			Revisión del protocolo de acoso laboral vigente y adaptación a la estructura del Ministerio.	
			Coordinar y establecer con el SPRL del Ministerio las pautas de actuación en la atención a denuncias por acoso laboral.	



LÍNEAS DE ACCIÓN	Proyecto/actuación	PLAN DE ACTUACIONES ORDINARIAS (PAO)			
		2021	2022	2023	
		Informes de cumplimiento normativo (cesión irregular de trabajadores).			
LÍNEA 6. CALIDAD, INNOVACIÓN Y COORDINACIÓN		Plan de objetivos de la Inspección de Servicios.			
	Estrategia y planificación (calidad).		Promover la elaboración de planes de objetivos en la DG de Consumo, en la DG de Ordenación del Juego y en la AESAN.		
	Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción.		Promover la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción en las unidades del Departamento y en la AESAN.		
	Cartas de Servicios.	Actualización de la Carta de Servicios de la DG de Ordenación del Juego.	Desarrollo de un modelo/guía para la evaluación de cumplimiento de los compromisos y elaboración de informes.		
			Seguimiento de compromisos de la Carta de Servicios de la DG de Ordenación del Juego.		
			Impulsar y apoyar la elaboración de Cartas de Servicios en la DG de Consumo y en la AESAN.		
	Quejas y sugerencias.	Elaboración de la Guía de Gestión de Quejas y Sugerencias de los servicios centrales del Departamento.			
			Elaboración del Informe Anual de Análisis de Quejas y Sugerencias.		
			Seguimiento, investigación y análisis, en su caso, de quejas/reclamaciones registradas y no atendidas en plazo.		
	Experiencias de innovación.		Prácticas innovadoras implantadas en el Departamento ministerial y en su organismo autónomo AESAN		
Elaboración del informe ISAM.		Recopilación de información de las unidades, consolidación de la misma y envío de datos a la DGFP para elaboración del informe ISAM.			
		Promoción de la participación del Ministerio y de sus organismos en los programas de calidad.			



LÍNEAS DE ACCIÓN	Proyecto/actuación	PLAN DE ACTUACIONES ORDINARIAS (PAO)		
		2021	2022	2023
	Simplificación administrativa y reducción de cargas.		Elaboración del Plan Ministerial de Simplificación Administrativa y Reducción e Cargas.	
			Seguimiento del Plan Anual Ministerial de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas.	
	Proyecto SIA.	Seguimiento periódico de los contenidos de SIA en coordinación con la división de Tecnologías y Servicios de la Información		
	Evaluación del desempeño y teletrabajo	Medición de cargas de trabajo.		Seguimiento del proyecto, actualización y mejora
			Estudio de los puestos susceptibles de ser desempeñados en la modalidad de teletrabajo.	
		Elaborar instrucciones de teletrabajo en función de la normativa específica que se desarrolle		
		Establecimiento de la Comisión Paritaria de Seguimiento.		
	Cuadro de mando evaluación cargas de trabajo.			
	Responsabilidad social corporativa.	Aportación del Ministerio a la Memoria de Responsabilidad Social de la AGE.		
LÍNEA 7. TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	Transparencia.	Publicación de memorias anuales de actividad.		
		Seguimiento de la Agenda de altos cargos.		
			Publicación de fichas-resumen individualizadas desarrolladas por la IGS.	
		Cualquier otra información para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia/Publicidad Activa.		
	Gobierno Abierto.	Participación en foros, comisiones y grupos de trabajo convocados por la DGGP.		
Seguimiento del Plan de Gobierno Abierto, en particular la celebración de la Semana de la Administración Abierta.				



LÍNEAS DE ACCIÓN	Proyecto/actuación	PLAN DE ACTUACIONES ORDINARIAS (PAO)		
		2021	2022	2023
LÍNEA 8. RELACIONES DE ALIANZA Y COLABORACIÓN	Coordinación y colaboración.		Instrucción de la Subsecretaría en materia de calidad.	
		Relación de colaterales para coordinación y comunicación con la Inspección para el desarrollo de funciones de calidad, SIA, RSC, ISAM, etc.		
	Participación en programas de la Comisión Coordinadora de las Inspecciones Generales de Servicios.	Reuniones de la Comisión Coordinadora de las Inspecciones Generales de Servicios.		
		Seminarios o cursos de especialización organizados por la Comisión Coordinadora de las Inspecciones Generales de Servicios.		
	Otras reuniones de coordinación departamental.	Reuniones periódicas interdepartamentales (SIA, RSC, ISAM, etc.)		
LÍNEA 9. UNIDAD DE IGUALDAD	Comisión de Igualdad	Impulso de la Comisión Delegada de Igualdad para su funcionamiento efectivo.		
		Elaboración de las instrucciones de funcionamiento de la Comisión Delegada de Igualdad		
			Adaptación de protocolo de actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo de la AGE al Ministerio previa negociación en la Comisión Delegada de Igualdad.	
	Acciones de participación-colaboración.	Participación en la Comisión Delegada de Igualdad de la AGE.		
		Colaboración en la puesta en marcha de las medidas del III Plan de Igualdad que afecten al Departamento.		
		Cooperación con otras administraciones y entidades para fomentar la igualdad y colaboración en los grupos de trabajo (Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades, Pacto de Estado en Materia de Violencia de Género, etc.).		
		Colaboración en la elaboración del Informe de Impacto de Género para los Presupuestos Anuales.		
Comunicación y formación	Plan de Comunicación y Divulgación de la Unidad de Igualdad.			



LÍNEAS DE ACCIÓN	Proyecto/actuación	PLAN DE ACTUACIONES ORDINARIAS (PAO)		
		2021	2022	2023
		Creación del Espacio de Igualdad.		
		Diseño, organización y evaluación de actividades formativas y campañas de sensibilización para promover la igualdad y la lucha contra la violencia de género.		
			Desarrollo de cuestionarios de evaluación con perspectiva de género de las acciones formativas.	
	Transversalidad.	Asesoramiento y apoyo técnico a las distintas Unidades del Ministerio para que en su ámbito de actuación adopten medidas que garanticen la plena igualdad entre mujeres y hombres.		
			Revisión y mejora de los acuerdos e instrumentos que garanticen la presencia equilibrada en las comisiones, órganos colegiados de carácter técnico, así como en los órganos de negociación y participación que se establezcan. Fomento la presencia equilibrada de las mujeres en las presidencias de los órganos de selección y el principio de presencia equilibrada en las sesiones de los órganos de selección	
		Creación de un Grupo de Trabajo para la coordinación intraministerial de la transversalidad de género en el contenido de los proyectos que se elaboren en todos los órganos directivos del Departamento.		
		Iniciar la revisión del lenguaje utilizado en la redacción de los procedimientos del Departamento Ministerial con la finalidad de eliminar el lenguaje sexista y coadyuvar a la integración de la perspectiva de género en el ámbito del trabajo hacia el ciudadano.		
	Garantizar a los altos cargos y empleados públicos el conocimiento de los comportamientos que son deseables y los que se consideran inapropiados en materia de igualdad de género como valor de primer orden rechazando cualquier manifestación de violencia de género.			
LÍNEA 10. PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	Colaboración con el Instituto para la Evaluación de Políticas Públicas (IEPP).		Colaboración en la evaluación de las políticas públicas y de los planes y programas encomendados.	
LÍNEA 11. PLANIFICACIÓN DE LA IGS Y DEFINICIÓN DE SU SISTEMA DE GESTIÓN	Planificación estratégica y plan de actuación ordinaria.	Elaboración y aprobación del Plan Estratégico 2021-2023 y Planes de actuación		



LÍNEAS DE ACCIÓN	Proyecto/actuación	PLAN DE ACTUACIONES ORDINARIAS (PAO)		
		2021	2022	2023
		ordinaria (PAO) y desarrollo posterior de tareas de seguimiento, revisión y actualización. Difusión del Plan en el Departamento ministerial.		
			Elaboración de la Memoria de evaluación de resultados del Plan.	
	Actuaciones extraordinarias de Inspección.	Actuaciones extraordinarias de Inspección no previstas en los planes anuales.		
	Cuadro de mando		Diseño de un cuadro de mando como herramienta para medir la actividad y evolución.	
LÍNEA 12. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS DE APOYO	Contenidos Intranet.	Creación del espacio "Inspección de Servicios" en la intranet. Elaboración de contenidos, mantenimiento y actualización de los mismos.		
	Formación del personal de la IGS	Identificación y asistencia a acciones formativas adecuadas para el personal de Inspección.		
		Participación y/o asistencia a reuniones técnicas, Jornadas y Congresos en materias afines a la Inspección.		
	Gestión de la información	Participación en grupos de trabajo que tengan como finalidad el intercambio de experiencias		
	Recursos asignados para el desarrollo del Plan.	Registro, archivo, control y seguridad de expedientes.		
		Promoción de contratos para el desarrollo de las actuaciones contenidas en el Plan Estratégico.		

