

## **ANEXO**

### **PLAN DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PARA EL EJERCICIO 2012**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22.2 del Acuerdo de 5 de enero de 2012 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se establece la organización y estructura del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública y se delegan competencias en su titular y en los titulares de sus órganos directivos, la Inspección General de Servicios del Ayuntamiento de Madrid, que depende directamente del Coordinador General de Recursos Humanos, ejerce sus funciones con absoluta independencia respecto a las autoridades u órganos de los que dependan los organismos, centros, servicios o unidades inspeccionadas.

Corresponde, con carácter general, a la Inspección General de Servicios, en relación con el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos, el desempeño de los cometidos de control, supervisión y asesoramiento respecto de la legalidad de las actuaciones administrativas y la eficacia y eficiencia de los servicios públicos que se prestan al ciudadano por la Administración Municipal de la Ciudad de Madrid.

Estas funciones conllevan la detección de las deficiencias que pudieran observarse, y la elaboración de propuestas de mejora para la consecución de los objetivos legalmente asignados a los órganos administrativos. Se orienta, de esta forma, la función inspectora a un modelo proactivo de mejora en la actuación administrativa y provecho público de la actividad de la Administración Municipal y de acercamiento a la ciudadanía así como de garantía del cumplimiento de la normativa vigente, constituyendo, por ello, un instrumento relevante de aplicación y desarrollo del mandato constitucional, contenido en el artículo 103 de la Constitución, de eficacia de la Administración como instrumento de servicio público.

Ello ha requerido el diseño de un modelo operativo que utiliza capacidades multidisciplinares e instrumentos especializados, como son el análisis organizativo y de procedimientos, la elaboración de sistemas de control interno, o el control de la gestión de los sistemas de información.

Para abordar con mayor eficacia la actividad inspectora, será de suma importancia la colaboración de las distintas áreas, órganos y unidades administrativas del Ayuntamiento, en orden a la mejora y perfeccionamiento de los sistemas de gestión, metodologías y herramientas, así como a la optimización de los recursos disponibles.

Las actuaciones de la Inspección General de Servicios estarán basadas en los siguientes objetivos básicos:

- El cumplimiento de la normativa vigente y de los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid en su conjunto.
- La salvaguarda de los derechos de los ciudadanos como destinatarios de la acción administrativa.
- La optimización de los recursos asignados para el servicio público.
- La existencia de procedimientos normalizados en el ejercicio de la función inspectora.
- La identificación de los sistemas de control interno en los que mantener alertas de la acción inspectora.
- El servir de referencia y asesoramiento para todos aquellos órganos, autoridades, centros, servicios u organismos que soliciten criterio o actuaciones.
- La vigilancia y seguimiento de los principios éticos y de conducta contenidos en el Código de Buenas Prácticas Administrativas.

El artículo 22.3 del citado Acuerdo de la Junta de Gobierno de 5 de enero de 2012 dispone que la Inspección General de Servicios elaborará anualmente un Plan de actividades programadas, que será sometido a la aprobación de la Junta de Gobierno y contendrá las actuaciones ordinarias a desarrollar en el ejercicio, siendo, por tanto, el instrumento en el que se concretan los objetivos, las acciones y la metodología que deben desarrollarse en el período temporal al que se refiere y sirviendo de expresión, al propio tiempo, de prioridades derivadas de la acción administrativa en la Ciudad de Madrid.

Para conseguir los objetivos mencionados se propone el **Plan de actuación de la Inspección General de Servicios para el ejercicio 2012**, en base a las actuaciones ordinarias programadas que a continuación se detallan, sin perjuicio de que la Inspección General de Servicios podrá decidir la realización de actuaciones extraordinarias, no programadas, tanto de oficio como a instancia de parte por necesidades puntuales de la estructura administrativa, u otras detectadas en el transcurso de la labor inspectora, o bien porque sea preciso realizarlas como consecuencia del seguimiento de acciones emprendidas en el ejercicio anterior.

## **I. ACTUACIONES ORDINARIAS**

### **1.- ANÁLISIS TÉCNICO-ORGANIZATIVO DE LAS ESTRUCTURAS MUNICIPALES**

#### **Objetivos:**

- Analizar las estructuras actuales a fin de elaborar una propuesta de reforma y modernización encaminada a lograr una mejor adecuación y aprovechamiento de los recursos existentes.

#### **Acciones:**

- Realización, en coordinación con la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, de un análisis técnico-organizativo de las estructuras actuales del Ayuntamiento, para dar cumplimiento al Plan de Ajuste 2012-2022 aprobado por Acuerdo de 28 de marzo de 2012 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid.
- Estudio de las competencias de las Áreas hasta el nivel orgánico de Jefe de Departamento para evitar duplicidades y sobredimensionamientos.
- Estudio, análisis y determinación de las cargas de trabajo.
- Estudio de las funciones o actividades necesarias y los recursos humanos adecuados.
- Comparación entre los presupuestos de los últimos tres años y la relación de puestos de trabajo. Análisis de la carga de trabajo en aquellas unidades que hayan sufrido recortes presupuestarios con los medios existentes en la fecha.
- Elaboración de propuestas de mejora y modernización dirigidas a optimizar los recursos existentes.

#### **Metodología**

- Visita a las Unidades correspondientes y entrevistas con sus responsables.
- Recopilación y estudio de la documentación.

## **2.- AUDITORIA FUNCIONAL SOBRE DIMENSIONAMIENTO, ADECUACIÓN DE PERFILES Y FLEXIBILIDAD EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.**

### **Objetivos:**

- Realización de un estudio y análisis de los puestos de trabajo afectados por las variaciones de cargas de trabajo derivadas de las modificaciones producidas en los niveles competencial y funcional en las Áreas de Gobierno, con el fin de realizar las propuestas de optimización de los recursos disponibles que se estimen oportunas.
- Proponer las medidas necesarias que eviten que, existiendo efectivos suficientes, la organización municipal no pueda responder con eficiencia a la prestación de servicios públicos por falta de adaptación de la plantilla a necesidades cambiantes. Con especial incidencia en la categoría de Auxiliares Administrativos.

### **Acciones:**

- Estudio de la relación actualizada de puestos de trabajo.
- Estudio y análisis y determinación de las cargas de trabajo.
- Análisis de los servicios con mayores cargas de trabajo.
- Revisión de la adecuación de la RPT a las cargas de trabajo identificadas y a las necesidades operativas del Ayuntamiento.
- Estudio de la posible y oportuna formación y reciclaje y/o promoción del personal afectado.
- Estudio, en su caso, de la redistribución de efectivos.
- Estudio de la necesidad de servicios externos y revisión de sus contratos actuales.

### **Metodología:**

- Examen y muestreo documental.
- Visita a dependencias municipales que requieran comprobación.

### **3- IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.**

#### **Objetivos:**

- Avanzar en la implantación y/o consolidación de una cultura de control interno en la gestión dentro de la Administración Municipal.

#### **Acciones:**

- Apoyo a las Unidades Municipales en la implantación del sistema de indicadores y controles para la mejora en la gestión de procesos identificados como relevantes en la actividad municipal.
- Colaboración en la definición de cuadros de mandos de indicadores de control interno.
- Verificar la implantación de los controles internos para la mejora en la gestión de los procesos identificados.

#### **Metodología**

- Reuniones de trabajo con las Unidades Municipales

### **4.- AUDITORÍA FUNCIONAL DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS PARA LA TRAMITACION DE LAS LICENCIAS Y LA DISCIPLINA URBANÍSTICA.**

#### **Objetivos**

- Lograr el cumplimiento de las expectativas de tramitación de licencias y de expedientes de disciplina urbanística en el seno de las Unidades competentes.
- Obtener el adecuado ajuste de recursos humanos con la necesidad administrativa a satisfacer.

#### **Acciones**

- Analizar la carga de trabajo de cada Unidad tramitadora de licencias y disciplina urbanística.
- Establecer la ratio adecuada entre personas actuantes y asuntos asignados.
- Analizar las estructuras de las Unidades competentes, al objeto de lograr el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

- Análisis, en particular, de los tiempos de respuesta a las peticiones de antecedentes por parte de las unidades que custodian los expedientes.
- Realizar el seguimiento de las recomendaciones de la auditoria de cumplimiento del Programa de Actuación Global de Licencias Urbanísticas.

### **Metodología**

- Examen documental, entrevistas a las personas responsables y visita a las dependencias administrativas.

## **5. SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS (CBPA).**

### **Objetivos**

- Apoyar la instauración en el Ayuntamiento de Madrid y en sus Organismos Autónomos de la cultura de la ética y transparencia de la gestión pública derivada de los preceptos del CBPA. Fortalecer la Red de Interlocutores del CBPA.
- Apoyar e impulsar asimismo la aplicación del CBPA a las Empresas Municipales a través de la Responsabilidad social corporativa (RSC). Fortalecer la Red de Interlocutores RSC.
- Aplicación modulada del CBPA a las empresas concesionarias de servicios públicos municipales.

### **Acciones**

- Auditorias e Informes sobre temas y materias específicas contenidas en el CBPA, en aplicación de lo previsto en el párrafo 1º del artículo 31.1 con especial atención al debido cumplimiento del Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de 30 de marzo de 2011 sobre adaptación al ámbito de la Ciudad de Madrid de las normas de transposición de la Directiva de Servicios (2006/123/CE) de 12 de diciembre de 2006.
- Realización del Informe Anual de cumplimiento del CBPA, previsto en el párrafo 2º del artículo 31.1 del citado código.
- Realización de visitas a empresas públicas o privadas al objeto de extender el ámbito de implantación de la Responsabilidad Social Corporativa.
- Elaboración de Directrices u Orientaciones para la realización del Informe Anual de Cumplimiento del CBPA dirigidas tanto a los miembros de la Red de Interlocutores del CBPA como a los de la Red de Interlocutores RSC.

**Metodología**

- Visita a dependencias municipales para los asuntos que requieren comprobación.
- Examen y muestreo documental.
- Reuniones de la Red de interlocutores del CBPA y de la Red de Interlocutores de Responsabilidad Social Corporativa.