

**DECRETO 206/2010, DE 12 DE NOVIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBA EL
REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA INSPECCIÓN
GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE EXTREMADURA**

Nota: Este texto carece de valor jurídico. Para consultar la versión oficial y auténtica puede acceder al fichero PDF del DOE.

La Inspección General de Servicios y Coordinación se creó mediante Decreto 3/1985, de 23 de enero, correspondiéndole desde entonces y en virtud de esta disposición las acciones de vigilancia, control, verificación, información y asesoramiento sobre todas las unidades administrativas, servicios y personal dependiente de la Junta de Extremadura.

No obstante la regulación anterior, como consecuencia de las nuevas necesidades organizativas y funcionales que ha experimentado nuestra Administración, así como la mayor calidad demandada por la sociedad extremeña en la prestación de los servicios públicos, se hace aconsejable regular otros aspectos de forma que, sin perder de vista las tradicionales funciones que son inherentes a la función inspectora de comprobación del estado general de los servicios y la disciplina laboral de sus personas empleadas, se atienda también al incremento de los niveles de eficacia en la gestión pública y a la mejora de los procedimientos administrativos.

Ha sido en paralelo al despliegue de los grandes planes estratégicos donde la Inspección General de Servicios ha tenido la oportunidad de asumir un representativo protagonismo como agente “facilitador” del proceso de modernización de los servicios; sirvan como ejemplos el “Plan de Innovación y Mejora de los Servicios Administrativos” aprobado en 1996, el “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura” aprobado en 2004 y, más recientemente, el “Plan de Impulso de la Mejora Continua y Modernización Tecnológica” aprobado en 2008. Tras la experiencia acumulada, hoy se puede decir que la Inspección General de Servicios, caracterizada por las notas de la horizontalidad y el espíritu colaborativo, es un órgano que tiende a la especialización como centro de asesoramiento en disciplinas relacionadas con la gestión del personal y la implantación de sistemas de calidad para la modernización de los servicios, que contribuye a dirigir la actividad de la organización hacia la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, con una clara orientación a los resultados y a la evaluación de los mismos.

En este sentido, ya la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el apartado 3 de su artículo 81 establece que la mejora de los servicios y de la calidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura se llevará a cabo a través de actividades, entre otras, de investigación, desarrollo y aplicación de métodos de simplificación de procedimientos, evaluación de la Administración, mejora estructural de los organigramas, del procedimiento y del trabajo.

El Reglamento que se aprueba con este Decreto responde, por tanto, a la necesidad de ampliar el contenido funcional de la Inspección General de Servicios para hacerlo más acorde con a la realidad de los servicios generales de nuestra Administración autonómica, dentro de un escenario de modernización e innovación administrativa en el que inspección y calidad han de interrelacionarse de manera bidireccional para generar valor añadido en términos de mayor eficacia del sector público y mejoras de utilidad en la gestión.

Con este propósito las competencias sobre inspección general, calidad de los servicios y evaluación de las políticas públicas se han situado en la estructura de la Dirección General de Administración Electrónica y Evaluación de las Políticas Públicas como órgano responsable, bajo la superior dirección de la Vicepresidencia Primera y Portavocía, de impulsar la modernización en el ámbito de la Administración autonómica, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 4 y 9 del Decreto 213/2008, de 24 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica de la Presidencia de la Junta de Extremadura.

En su virtud, a propuesta de la Vicepresidenta Primera y Portavoz, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Extremadura y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 12 de noviembre de 2010,

DISPONGO:

Artículo único. Aprobación del Reglamento de organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Extremadura.

Se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Extremadura, cuyo texto se incluye a continuación.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. Actuaciones y procedimientos administrativos en trámite.

Las actuaciones y procedimientos administrativos iniciados por la Inspección General de Servicios de la Junta de Extremadura con anterioridad a la entrada en vigor del presente Reglamento se regirán por la normativa anterior.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Derogación normativa.

1. Quedan derogados de forma expresa:

a) El Decreto 3/1985, de 23 de enero, sobre funciones y normas de actuación de la Inspección General de Servicios y Coordinación (DOE núm. 12, de 12 de febrero de 1985).

b) El Decreto 40/1992, de 21 de abril, que modifica al Decreto 3/1985, sobre funciones y normas de actuación de la Inspección General de Servicios y Coordinación, y al Decreto 4/1990, de 23 de enero, sobre atribución de competencias en materia de personal (DOE núm. 34, de 30 de abril de 1992).

2. Asimismo quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan o contradigan lo establecido en el presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Habilitación para el desarrollo y ejecución.

Se faculta a quien ostente la Consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Segunda. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

En Mérida, a 12 de noviembre de 2010.

GUILLERMO FERNÁNDEZ VARA

Presidente de la Junta de Extremadura.

MARÍA DOLORES PALLERO ESPADERO

Vicepresidenta Primera y Portavoz.

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE EXTREMADURA.

ÍNDICE

CAPÍTULO I Disposiciones generales

- Artículo 1. Objeto.
- Artículo 2. Adscripción, naturaleza y principios.
- Artículo 3. Ámbito de actuación.
- Artículo 4. Obligación de comunicación de instrucciones y circulares.
- Artículo 5. Deber de colaboración.
- Artículo 6. Obstrucción a la función inspectora.
- Artículo 7. Carácter independiente y reservado de la función inspectora.
- Artículo 8. Valor inherente al ejercicio de la función inspectora y acreditación.

CAPÍTULO II Organización de la Inspección General de Servicios

- Artículo 9. Estructura básica.
- Artículo 10. Atribuciones del/la Jefe/a de Servicio competente en materia de inspección y calidad de los servicios.
- Artículo 11. Atribuciones de los/as Inspectores/as de Servicios.
- Artículo 12. Provisión de puestos.
- Artículo 13. Mejora de los conocimientos para la profesionalización en la función inspectora.

CAPÍTULO III Competencias de la Inspección General de Servicios

Sección 1ª. Marco de competencias de la Inspección General de Servicios

- Artículo 14. Materias competenciales.

Sección 2ª. Del adecuado y eficaz funcionamiento de los servicios

- Artículo 15. Inspección del funcionamiento de los servicios dependientes de la Junta de Extremadura.
- Artículo 16. Auditorías de control para la mejora de la gestión pública.

Sección 3ª. De las funciones de inspección del personal

- Artículo 17. Inspección del personal.
- Artículo 18. Función disciplinaria.

Artículo 19. Evaluación del absentismo.

*Sección 4ª.
De las relaciones con la ciudadanía*

Artículo 20. Protección de los derechos de la ciudadanía.

Artículo 21. Denuncias.

*Sección 5ª.
De la organización administrativa*

Artículo 22. Asistencia a la Comisión Técnica de las Relaciones de Puestos de Trabajo.

Artículo 23. Ordenación de medios.

*Sección 6ª.
De la simplificación de procedimientos y actuación administrativa automatizada*

Artículo 24. Simplificación de procedimientos.

Artículo 25. Identificación, medición y reducción de cargas administrativas.

Artículo 26. Manuales de procedimiento.

*Sección 7ª.
De los programas para la evaluación de las políticas públicas y de la mejora de la calidad de los servicios*

Artículo 27. Programa de evaluación de las políticas públicas.

Artículo 28. Centro impulsor de la calidad de los servicios públicos.

Artículo 29. Coordinación y apoyo de proyectos de calidad.

Artículo 30. Programa de análisis de la calidad percibida por las personas usuarias de los servicios.

Artículo 31. Programa de Cartas de Servicios.

Artículo 32. Programa de evaluación de la calidad siguiendo el Modelo de Excelencia Europeo (EFQM).

Artículo 33. Programa de gestión del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

Artículo 34. Reconocimiento.

*Sección 8ª
Del Registro de Conflictos de Intereses de los cargos públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura*

Artículo 35. Funciones sobre la gestión y control del Registro de Conflictos de Intereses de los cargos públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

CAPÍTULO IV
La función inspectora

Artículo 36. Ejercicio de la función inspectora.

Artículo 37. Resultados de la actuación inspectora.

CAPÍTULO V Procedimientos de actuación

Artículo 38.- Planificación de actuaciones.

Artículo 39. Clases de actuaciones.

Artículo 40. Comunicación de actuaciones.

Artículo 41. Presunción de ilícitos penales.

Artículo 42. Cooperación con otros órganos o instituciones.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular las actuaciones que corresponden a la Inspección General de Servicios tanto en orden a los cometidos de control interno, análisis del adecuado funcionamiento y asesoramiento sobre todos los servicios y unidades dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como de su personal, con la finalidad de comprobar que la actuación administrativa se ajusta a las disposiciones vigentes en cada caso; como también a la supervisión y apoyo de las funciones establecidas en materia de mejora de la calidad en la gestión, organización administrativa y métodos de simplificación de los procedimientos.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior de este artículo se entiende sin perjuicio de las competencias que en materia de personal, racionalización e inventario de procedimientos, calidad y organización del régimen interno de los servicios correspondan en cada departamento a las personas titulares de otros órganos administrativos en virtud de lo establecido en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el Decreto 4/1990, de 23 de enero, sobre atribución de competencias en materia de personal y demás Decretos que aprueben las distintas estructuras orgánicas.

Artículo 2. Adscripción, naturaleza y principios.

Dependiente de la Dirección General competente en materia de inspección y calidad de los servicios, la Inspección General de Servicios de la Junta de Extremadura es el órgano especializado que, a través del Servicio competente en materia inspección y calidad de los servicios, desempeña las funciones que le son propias conforme a lo previsto en el presente Reglamento con facultades de actuación directa, así como de asesoramiento y colaboración, atendiendo a los principios de legalidad, independencia, objetividad, eficacia, eficiencia y compromiso con la calidad.

Artículo 3. Ámbito de actuación.

Las funciones que regula este Reglamento, se ejercerán respecto de los servicios dependientes de la Administración de la Junta de Extremadura y sus organismos autónomos. Del mismo modo y siempre que resulten compatibles con las funciones encomendadas por este Reglamento a la Inspección General de Servicios, se extenderán a los funcionarios destinados en las entidades públicas empresariales cuando actúen en el ejercicio de

las potestades administrativas que tengan atribuidas, y a las fundaciones y consorcios cuyos presupuestos se doten ordinariamente en más de un 50 por 100 con fondos procedentes de la Junta de Extremadura.

Artículo 4. Obligación de comunicación de instrucciones y circulares.

A fin de contribuir a mantener una coherente unidad de criterio y homogeneidad en la interpretación, todos los Centros Directivos darán traslado a la Inspección General de Servicios de cuantas instrucciones y circulares hayan sido emitidas para regular la gestión de sus respectivos servicios, actividades de funcionamiento y competencias.

Artículo 5. Deber de colaboración.

1. Todas las autoridades y personal al servicio de los órganos, unidades y organismos referidos en el artículo 3 de este Reglamento, deberán prestar a la Inspección General de Servicios la colaboración y ayuda que resulte necesaria para el óptimo desarrollo de su cometido. A tal efecto, posibilitarán su libre acceso a los centros de trabajo y dependencias, y proporcionarán cuantos datos, antecedentes, documentos, expedientes, actas, estadísticas, manuales de procedimiento donde se definan los procesos administrativos y demás información que les pueda ser requerida en el ejercicio de la función inspectora.

Asimismo, el personal que guarde relación con la actuación inspectora podrá ser requerido por la Inspección General de Servicios para comparecer, haciéndose constar previamente en la citación el objeto, lugar, tiempo y forma.

2. Cuando la naturaleza de una determinada actuación aconseje la participación o asistencia de personal especializado en una materia concreta, la Inspección General de Servicios podrá requerir la cooperación del personal técnico necesario del órgano o unidad administrativa que cuente con el mismo, previa comunicación oportuna dirigida a quien ostente el órgano competente en cada caso. El referido personal, junto con los medios necesarios, estará bajo la dirección de la Inspección General de Servicios durante el tiempo que exija el desarrollo de la actuación.

Artículo 6. Obstrucción a la función inspectora.

La obstrucción, la falta de colaboración o la negativa a aportar los documentos o datos necesarios que impidan o dificulten el ejercicio de la función inspectora, será puesta en conocimiento de los órganos superiores o de aquellos de los que dependa el personal al que resulten imputables tales hechos, al objeto de que se remuevan cuantos obstáculos dificulten la labor inspectora y en tal caso se depuren las responsabilidades que se deriven de tal actitud.

Artículo 7. Carácter independiente y reservado de la función inspectora.

1. La Inspección General de Servicios actuará con absoluta independencia, así como autonomía de criterio y juicio técnico, respecto de las autoridades de los órganos y personas titulares de las unidades cuya gestión se compruebe, evalúe o investigue.

2. La actuación inspectora se distinguirá por las notas de reserva máxima, sigilo profesional y confidencialidad de todo el personal adscrito a la Inspección General de Servicios o que, coyunturalmente, actúe bajo su dirección.

3. Asimismo, todo el personal adscrito a la Inspección General de Servicios se abstendrá de intervenir en actuaciones cuando concurra cualquiera de los motivos referidos en la legalidad vigente.

Artículo 8. Valor inherente al ejercicio de la función inspectora y acreditación.

1. A efectos de lo previsto en el artículo 17.b) del presente Reglamento para el ejercicio de las actuaciones inspectoras de naturaleza disciplinaria, tendrán la consideración de información reservada los informes y las actas de la Inspección General de Servicios que ésta extienda como resultado tanto de las visitas como de las comparecencias del personal ante los/as Inspectores/as de Servicios.

2. Los/as Inspectores/as de Servicios estarán provistos de una tarjeta de identificación profesional expedida por quien ostente la Dirección General competente en materia de inspección y calidad de los servicios que acredite su personalidad y el carácter con que actúan en el ejercicio de sus funciones. Esta tarjeta, que será un documento personal e intransferible, deberá ser devuelta cuando se cese en el puesto de Inspector/a de Servicios.

CAPÍTULO II

Organización de la Inspección General de Servicios

Artículo 9. Estructura básica.

La Inspección General de Servicios, bajo la superior dependencia de la Dirección General competente en materia de inspección y calidad de los servicios, está constituida por:

1. Con carácter permanente:

- a) El/la Jefe/a de Servicio competente en materia de inspección y calidad de los servicios.
- b) Los/as Inspectores/as de Servicios.
- c) El resto de unidades administrativas y personal adscritos al Servicio competente en materia de inspección y calidad de los servicios conforme a lo que se establezca en la correspondiente Relación de Puestos de Trabajo.

2. Con carácter incidental, el personal técnico experto de diferentes áreas de la actividad administrativa que de manera eventual presten apoyo a las funciones de Inspección, en los términos previstos en el apartado 2 del artículo 5 del presente Reglamento.

Artículo 10. Atribuciones del/la Jefe/a de Servicio competente en materia de inspección y calidad de los servicios.

Bajo la inmediata dependencia del titular de la Dirección General competente en materia de inspección y calidad de servicios, y con sometimiento a las directrices que determine impartir, corresponde al/la Jefe/a de Servicio competente en estas materias:

- a) La dirección y control del personal y las unidades administrativas que integran la Inspección General de Servicios.
- b) Planificar y asignar de entre el personal adscrito a la Inspección General de Servicios el/la Inspector/a de Servicios, el equipo o grupo de trabajo que estime conveniente para llevar a cabo las actuaciones, sin perjuicio de las funciones directas que puedan ser encomendadas por superior autoridad.
- c) Coordinar e impulsar la actividad de la Inspección General de Servicios supervisando y aprobando los trabajos, informes y propuestas de su personal y unidades que la integran velando, en coherencia con los propósitos de la organización, por la homogeneidad y unidad de criterio.

- d) Desarrollar y facilitar la consecución de los objetivos que son propios de la Inspección General de Servicios, contribuyendo a que todo el personal de la misma asuma los principios que como organización ésta tiene definidos, motivando a los profesionales que la integran para iniciar acciones de mejora, apoyando la asunción de responsabilidades, el trabajo en equipo y la colaboración del personal procurando que desarrollen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.
- e) Elaborar el Plan Anual de Actuaciones de la Inspección General de Servicios que reflejará las actividades ordinarias previstas para el respectivo ejercicio, así como su consiguiente Memoria que recoja los resultados de sus actuaciones.
- f) Realizar todas aquellas otras funciones o tareas que, en relación con las competencias atribuidas a la Inspección General de Servicios, le sean encomendadas por quien ostente el órgano superior de la Administración de la Comunidad Autónoma competente en materia de inspección y calidad de los servicios, o de la Dirección General competente en dichas materias.

Artículo 11. Atribuciones de los/as Inspectores/as de Servicios.

1. Corresponde a los/as Inspectores/as de Servicios la realización de las actuaciones que, en los términos de este Reglamento, les encomiende quien ostente la Dirección General competente en materia de inspección y calidad de los servicios o el/la Jefe/a de Servicio competente en dichas materias.
2. A tal fin podrán ejercitar las siguientes facultades:
 - a) Efectuar visitas de inspección y auditoría.
 - b) Recabar de los órganos administrativos, unidades y personal cuantos datos, antecedentes y demás fundamentos resulten precisos para el desarrollo de la actuación inspectora con la extensión prevista en el apartado 1 del artículo 5 de este Reglamento.
 - c) Emitir los informes y realizar los análisis, diagnósticos, estudios y trabajos previstos en el presente Reglamento con una clara orientación a añadir valor mediante la articulación de propuestas o recomendaciones concretas sobre las deficiencias observadas, cuando las haya, de manera que se contribuya a que la toma de decisiones por parte de los órganos gestores sea practicable y viable.
 - d) Actuar como Secretarios/as en las sesiones de las Comisiones Coordinadoras de los Servicios Territoriales de la Junta de Extremadura que se celebren para la coordinación de las unidades periféricas de cada una de las Consejerías en los ámbitos provinciales de Cáceres y Badajoz.
 - e) Prestar asesoramiento en cuantas materias sean objeto del marco de competencias de la Inspección General de Servicios en el seno de este Reglamento.

Artículo 12. Provisión de puestos.

Las características y forma de provisión de los puestos de trabajo tanto del/la Jefe/a de Servicio competente en materia de inspección y calidad de los servicios, como de los/as Inspectores/as de Servicios, serán las determinadas en cada momento en la correspondiente relación de puestos de trabajo.

Artículo 13. Mejora del conocimiento para la profesionalización de la función inspectora.

1. Teniendo presente el actual marco en el que se desenvuelve la moderna Inspección General de Servicios y con el propósito de dotar a ésta de los conocimientos más innova-

dores y útiles para el óptimo desempeño de su ejercicio profesional, se solicitará a la Escuela de Administración Pública de Extremadura la realización de las acciones de aprovechamiento formativo propio, de carácter específico destinado a aquellos funcionarios/as que ocupen puestos de Inspectores/as de Servicios; para lo cual se enuncian de especial interés los conocimientos teórico-prácticos de, entre otras, las siguientes áreas de conocimiento:

- Evaluación de políticas y programas.
- Modernización e innovación en las Administraciones Públicas.
- Organización y funcionamiento.
- Políticas de recursos humanos, presupuestaria y de gasto.
- Ética pública y buen gobierno.
- Ciudadanía y participación.

Así como sus correspondientes técnicas y metodologías, como:

- Estadísticas,
- Análisis de procesos,
- Análisis organizacional,
- Análisis de puestos y cargas de trabajo,
- Análisis del desempeño,
- Negociación de conflictos,
- Herramientas para la gestión de la calidad
- Elaboración de informes.

2. La Escuela de Administración Pública de Extremadura podrá solicitar la colaboración de la Inspección General de Servicios para diseñar, planificar e impartir la formación que versando sobre las materias referidas en el punto anterior se estime necesaria y procedente.

CAPÍTULO III

Competencias de la Inspección General de Servicios.

Sección 1ª. Marco de competencias de la inspección general de servicios.

Artículo 14. Materias competenciales.

1. En el ámbito de actuaciones que determina el artículo 3 del presente Reglamento, la Inspección General de Servicios ostenta competencias en las siguientes materias:

- Adecuado y eficaz funcionamiento de los servicios.
- Inspección del personal.
- Relaciones con la ciudadanía.
- Organización administrativa.

- Simplificación de procedimientos y actuación administrativa automatizada.
- Evaluación de las políticas públicas.
- Calidad y evaluación de los servicios.
- Registro de Conflictos de Intereses de los cargos públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

(Apartado 1 del artículo 14 modificado por la disposición final primera.1 del Decreto 3/2015, de 27 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2014, de 18 de febrero, de regulación del estatuto de los cargos públicos del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura).

2. Asimismo, ejercerá todas aquellas competencias o funciones que el ordenamiento jurídico le atribuya.

Sección 2ª. Del adecuado y eficaz funcionamiento de los servicios.

Artículo 15. Inspección del funcionamiento de los servicios dependientes de la Junta de Extremadura.

En el desarrollo de su actividad, corresponde a la Inspección General de Servicios el ejercicio de las siguientes funciones, sin perjuicio de las competencias específicas de otros órganos en su correspondiente ámbito departamental:

- a) La inspección, vigilancia y control del normal y correcto funcionamiento de los distintos centros, unidades, órganos y organismos vinculados o dependientes de la Administración autonómica Extremeña, proponiendo la adopción de medidas concretas de actuación que posibiliten subsanar las deficiencias advertidas y perfeccionar los servicios prestados.
- b) Verificar la adecuación y correcta utilización de los medios materiales adscritos a los servicios inspeccionados, proponiendo al órgano competente, en su caso, las medidas correctoras precisas.

Artículo 16. Auditorías de control para la mejora de la gestión pública.

1. A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por Auditoría de control para la mejora de la gestión pública aquella actividad que comprende una evaluación sistemática, documentada, regular y objetiva del funcionamiento de la organización en su conjunto o de alguna de las unidades que la integran.

2. En función del órgano que las realiza son una modalidad de “*auditoría interna*” y, en orden al objeto de las mismas como instrumento para la mejora de la Administración Pública, constituyen un “*sistema de análisis integral de la gestión*” para evaluar la optimización de recursos públicos.

3. Su alcance consiste en analizar y verificar que aspectos tales como las competencias y funciones, la gestión del personal, las instalaciones y medios materiales, los procedimientos administrativos, la innovación tecnológica aplicada a la gestión, la implantación de herramientas de mejora continua, el uso de indicadores de gestión pública y la percepción del clima organizacional, entre otros, se adecuan a parámetros de legalidad, eficacia y eficiencia de tal forma que se garantice el adecuado funcionamiento de los servicios y, en su caso, se propongan las mejoras oportunas.

Sección 3ª. De las funciones de inspección del personal

Artículo 17. Inspección del personal.

En materia de inspección del personal, corresponden a la Inspección General de Servicios las siguientes funciones:

- a) Vigilar y verificar el cumplimiento de la normativa de personal, sin perjuicio de las competencias que en esta materia y por ser de general aplicación tenga atribuidas la persona titular de la Consejería competente en materia de política de personal.
- b) Examinar actuaciones presuntamente irregulares de las personas empleadas en el desempeño de sus funciones y proponer, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.
- c) Informar con carácter preceptivo y previo las resoluciones en materia de compatibilidad de todas las personas empleadas sujetas al ámbito general de los servicios administrativos, quedando excluidas las resoluciones de las personas sujetas al ámbito sanitario y de las adscritas al Servicio Extremeño de Salud, así como las del docente no universitario, con independencia de cuál sea la naturaleza jurídica de su relación de empleo con la Junta de Extremadura y siempre que el puesto público principal se corresponda con el de su Administración autonómica.

(Apartado c) del artículo 17 modificado por la disposición final primera del Decreto 162/2019, de 29 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública, y de modificación del Decreto 206/2010, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Extremadura, que asimismo dispone que: “Esta previsión no será de aplicación a los procedimientos que se encuentren en tramitación a la entrada en vigor del presente decreto”.

- d) Promover actuaciones, conjuntas e individualizadas, tendentes a la reducción del absentismo laboral, y evaluar las causas autorizadas del mismo.
- e) Ostentar la representación que corresponda en las Comisiones de Valoración para la provisión de puestos de trabajo que le atribuya la normativa vigente.
- f) Promover actuaciones que favorezcan la integridad profesional y comportamientos éticos de las personas empleadas y de las organizaciones.
- g) Cualquier otra función que, dentro de esta materia, le sea atribuida por el ordenamiento jurídico vigente o le pueda asignar quien ostente la Consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios o de la Dirección General competente en dichas materias.

Artículo 18. Función disciplinaria.

1. En materia disciplinaria, cuando a través de la práctica de las actuaciones referidas en el apartado b) del artículo 17 se observen racionales indicios de responsabilidad por parte del personal al servicio de la Junta de Extremadura, con independencia de la Consejería a la que éste figure adscrito, corresponde a la Inspección General de Servicios proponer al órgano competente del departamento afectado la incoación de procedimientos disciplinarios.

2. En casos de especial relevancia, cuando así lo autorice quien ostente el órgano superior de la Administración de la Comunidad Autónoma competente en materia de inspección y calidad de los servicios, las y los miembros de la Inspección General de Servicios podrán colaborar en la instrucción de expedientes disciplinarios, a instancia del órgano

que en cada Consejería tenga atribuida la competencia para el ejercicio de la potestad disciplinaria, que deberá formularse mediante petición motivada; y sin que en ningún caso ello suponga la renuncia al ejercicio de las facultades de resolución que por atribución el ordenamiento jurídico vigente les corresponde en dichos expedientes.

Artículo 19. Evaluación del absentismo.

1. La evaluación de las causas autorizadas de absentismo constituye un instrumento de apoyo a las funciones de control del personal, que permite a los órganos responsables del mismo conocer las desviaciones estadísticas de cada una de sus causas y adoptar medidas necesarias para un mejor aprovechamiento del personal de sus unidades administrativas.

2. Para realizar la evaluación, la Inspección General de Servicios, sin perjuicio de la superior vigilancia en el cumplimiento de las normas de general aplicación en materia de personal que corresponde a quien ostente la Consejería competente en materia de política de personal, podrá recabar los datos necesarios de los órganos de gestión de personal de las Consejerías, que serán remitidos en la forma y plazos que se establezcan.

Sección 4ª. De las relaciones con la ciudadanía

Artículo 20. Protección de los derechos de la ciudadanía.

1. La Inspección General de Servicios está facultada para realizar con independencia de criterio o juicio las propuestas necesarias en orden a salvaguardar los derechos de la ciudadanía y empresas en los términos que dispone el artículo 6 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. En este sentido, las propuestas que pueda formular se orientarán a la mejora continua de los servicios públicos en función de las demandas de la ciudadanía, posibilitando la transparencia en la información, la participación y la rendición de cuentas.

Artículo 21. Denuncias.

1. Los escritos de denuncia que se presenten ante la Inspección General de Servicios en relación con el anormal funcionamiento de los servicios se trasladarán, con carácter general, al órgano competente para la gestión del asunto por razón de la materia a fin de que se adopten las medidas que correspondan. Sin perjuicio de la contestación que proceda comunicar al denunciante, dentro del plazo que razonablemente se establezca el citado órgano deberá también dar cuenta a la Inspección General de Servicios de las actuaciones realizadas y de las decisiones finalmente adoptadas.

2. No obstante, si del contenido de la denuncia se pudieran desprender indicios racionales de grave perturbación en el funcionamiento de los servicios, podrá iniciarse de oficio una actuación inspectora directa. En tales casos, si frente a los hechos denunciados se hubieren practicado ya actuaciones de investigación por parte de otros órganos administrativos y unidades afectados de manera directa por la denuncia, podrá solicitar la Inspección General de Servicios, por medio de la Dirección General a la que se adscribe, la remisión de las mismas y de cuantos antecedentes se hayan recabado, a fin de diseñar de mutuo acuerdo un proceso coordinado de intervención tendente a evitar duplicidades en tales diligencias.

3. Los informes que la Inspección General de Servicios pudiera emitir como consecuencia de las denuncias mencionadas en el apartado anterior no son recurribles en vía administrativa, sin perjuicio de que sí puedan resultar impugnables los actos resolutorios de

aquellos otros órganos competentes para dictarlos que como motivación incorporen los razonamientos jurídicos de la Inspección General de Servicios.

4. En ningún caso la Inspección General de Servicios atenderá las reclamaciones que el personal al servicio de la Administración Pública de la Junta de Extremadura pudiera plantear en relación con cuestiones particulares derivadas de su condición como empleado público; las mismas serán remitidas en la forma prevista en el apartado 1 de este artículo a los órganos que procedan.

Sección 5ª. De la organización administrativa

Artículo 22. Asistencia a la Comisión Técnica de las Relaciones de Puestos de Trabajo.

A los efectos previstos en el Decreto 29/1994, de 7 de marzo, sobre criterios para la elaboración, modificación o actualización de las relaciones de puestos de trabajo, corresponde a la Inspección General de Servicios estudiar la documentación previa necesaria para que la Dirección General competente en materia de inspección y calidad de los servicios pueda actuar en calidad de miembro permanente en las Comisiones Técnicas, analizando las correspondientes propuestas desde la perspectiva de su idoneidad como instrumentos de ordenación del personal en las estructuras organizativas.

Artículo 23. Ordenación de medios.

En materia de organización administrativa le corresponde a la Inspección General de Servicios, cuando así le sea encomendado:

1. Evaluar los niveles de distribución, eficacia y adecuación del personal adscrito a los distintos departamentos, unidades y dependencias.
2. Colaborar, asimismo, con otros órganos competentes pronunciándose sobre las respectivas cargas de trabajo y, cuando así le sea requerido por la Consejería competente en materia de política de personal, sobre la evaluación del desempeño.

Sección 6ª. De la simplificación de procedimientos y actuación administrativa automatizada.

Artículo 24. Simplificación de procedimientos.

(Artículo 24 derogado por la disposición derogatoria única 2.e) de la Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura).

Artículo 25. Identificación, medición y reducción de cargas administrativas.

1. La Inspección General de Servicios impulsará la puesta en práctica de procesos tendentes a identificar, medir, reducir y eliminar de los procedimientos las cargas administrativas que, por razón de las obligaciones de información en ellos contenidas, generen un mayor coste económico calculado conforme a la aplicación de métodos sistemáticos de referencia como el Modelo de Costes Estándar.
2. No obstante, el propósito último de la determinación de la carga administrativa no será tanto la obtención de una eventual tasa de ahorro, como la formulación de propuestas de simplificación y mejora para los procedimientos que puestas en práctica contribuyan a agilizar sus trámites de gestión.

Artículo 26. Manuales de procedimiento.

1. La Inspección General de Servicios promoverá y apoyará la elaboración de manuales de procedimiento por las unidades gestoras como instrumentos que faciliten conocer su

funcionamiento interno por lo que respecta, entre otros aspectos, a la descripción sistemática de las funciones, personas responsables, medios, documentos y regulación normativa de los procesos administrativos.

2. Los manuales de procedimiento constituirán la base de cara a emprender tareas de simplificación del trabajo y mejora de los sistemas; facilitando para ello las labores de auditoría, control interno y evaluación.

Sección 7ª. De los programas para la evaluación de las políticas públicas y de la mejora de la calidad de los servicios

Artículo 27. Programa de evaluación de las políticas públicas.

1. La evaluación de las políticas públicas, en sus diversas expresiones formales como puedan ser los planes, programas, proyectos, conjuntos de líneas de acción o normas que conforman las intervenciones públicas, se considera un proceso de recogida, análisis y enjuiciamiento sistemático de información que permite determinar su mérito y valor; con objeto de racionalizar el proceso de toma de decisiones y el aprendizaje organizativo, además de cumplir las funciones de servir como instrumento al servicio de la transformación de las prácticas administrativas orientadas a la mejora, el control de responsabilidades, el aumento de la transparencia en la gestión de los recursos públicos, favorecer la rendición de cuentas e ilustrar acciones futuras como generadoras de información útil.

2. Sin perjuicio de la valoración que de sus políticas públicas deban realizar los distintos órganos gestores, la Inspección General de Servicios inspirará una metodología común basada en las fases de recogida de información, interpretación de los hechos y datos, formulación de juicios de valor y aportación de recomendaciones o sugerencias sobre posibles líneas de acción que se deben seguir para la evaluación de los resultados, la consecución de objetivos y el impacto social de las políticas públicas en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma. En cualquier caso, antes de comenzar la evaluación de cualquier política pública, se podrá efectuar un análisis sobre la viabilidad de la evaluación, examinando al menos si los objetivos y efectos esperados están bien definidos, si existen indicadores de resultados disponibles o que puedan construirse con el fin de medir la consecución de los objetivos y, por último, si la política pública o programa se ha implementado convenientemente por el órgano u organismo correspondiente. En este sentido, se podrán desarrollar planes específicos de evaluación.

Artículo 28. Centro impulsor de la calidad de los servicios públicos.

La Inspección General de Servicios, bajo la superior dependencia de la Dirección General competente en materia de inspección y calidad de los servicios, se configura como agente impulsor de la calidad de los servicios públicos, a cuyos efectos pondrá en marcha programas específicos de calidad y mejora que coordinará con aquellos proyectos que puedan promover otros departamentos u organismos.

Artículo 29. Coordinación y apoyo de proyectos de calidad.

1. Para hacer efectiva la coordinación referida en el artículo anterior, las Secretarías Generales comunicarán a la Dirección General competente en materia de inspección y calidad de los servicios las propuestas de proyectos que tengan previsto realizar en sus respectivas Consejerías, con el fin de planificar el apoyo que pueda necesitarse, ya sea proporcionado por la Inspección General de Servicios o por otros agentes externos a la Administración Pública, en función de los recursos disponibles.

2. Le corresponde también a la Inspección General de Servicios hacer efectivo en este marco de la calidad el apoyo y coordinación de la Dirección General competente en materia de inspección y calidad de los servicios con los órganos competentes de otras Admi-

nistraciones Públicas en aquellas cuestiones que puedan redundar en una mejor prestación de los servicios.

Artículo 30. Programa de análisis de la calidad percibida por las personas usuarias de los servicios.

1. Con la finalidad de conocer la opinión de las personas usuarias de los servicios, la Inspección General de Servicios realizará mediciones sistemáticas del índice de percepción de la calidad de los servicios, utilizando para ello técnicas de encuesta e investigación social.

2. Estos análisis, además de contribuir a hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a participar activamente en los servicios, tendrán por objeto la detección de necesidades y expectativas de las personas usuarias acerca de las dimensiones esenciales del servicio público, en especial, su accesibilidad y condiciones físicas, la fiabilidad y credibilidad de sus gestiones, la capacidad de respuesta, la profesionalidad de sus personas empleadas y la cortesía y comprensión.

3. De cara a inspirar acciones de mejora continua de los servicios, los resultados de estos análisis de demanda han de servir para auxiliar la toma de decisiones por parte de las personas responsables de los órganos sometidos a estudio.

Artículo 31. Programa de Cartas de Servicios.

1. Las Cartas de Servicios son documentos que constituyen un auténtico instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos, a través de los cuales los órganos y unidades de la Administración informan a la ciudadanía sobre los servicios que prestan y con qué niveles de calidad se comprometen a hacerlo.

2. En este contexto y con sometimiento a lo dispuesto en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, corresponde a la Inspección General de Servicios la coordinación, asesoramiento, apoyo técnico y de consultoría para la elaboración, implantación y actualización de Cartas de Servicios, especialmente en lo relativo al establecimiento de compromisos, indicadores de medición y estándares de calidad que permitan realizar un seguimiento continuo de la gestión.

3. Sin perjuicio de lo anterior, es competencia de la Inspección General de Servicios informar todos los proyectos de Cartas de Servicios y sus correspondientes actualizaciones con carácter previo a su aprobación y publicación, garantizando así la homogeneidad y cohesión metodológica de todo el proceso de elaboración.

Artículo 32. Programa de evaluación de la calidad siguiendo el Modelo de Excelencia Europeo (EFQM).

1. El Modelo EFQM es un instrumento práctico que, basado en los conceptos fundamentales de la autoevaluación y la mejora sostenida, ayuda a las organizaciones en su camino hacia la excelencia. Tiene un carácter globalizador que cubre todos los aspectos clave relativos al funcionamiento, y constituye un marco de trabajo en el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar tanto sus puntos fuertes como sus deficiencias y determinar, consecuentemente, los oportunos planes de mejora.

2. Corresponde a la Inspección General de Servicios el establecimiento de los criterios y estándares de calidad para la práctica de evaluaciones y autoevaluaciones siguiendo el

Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

3. La Inspección General de Servicios prestará también el apoyo técnico y de consultoría necesario para la realización de autoevaluaciones de calidad según los criterios definidos por el Modelo EFQM.

Artículo 33. Programa de gestión del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

1. De conformidad con lo establecido en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, corresponde a la Inspección General de Servicios la gestión del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos. Éste es una plataforma de análisis, medida e investigación permanente acerca de los niveles de calidad con que nuestra organización presta servicios públicos a la ciudadanía. Se configura pues como un instrumento que tiene como misión obtener y difundir la información global sobre el funcionamiento del conjunto de unidades administrativas combinando para ello distintos indicadores, compartiendo conocimiento, metodologías e incorporando los niveles de percepción que la ciudadanía aporta con sus opiniones respecto de estos servicios.

2. Los objetivos perseguidos por el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos son:

- a) Incorporar las opiniones y percepciones de la ciudadanía a la gestión.
- b) Fomentar la transparencia mediante la difusión a la ciudadanía de la información sobre los niveles de calidad de los servicios administrativos.
- c) Proporcionar a la organización información relevante y orientadora, que ayude a los gestores a tomar decisiones de mejora.

Artículo 34. Reconocimiento.

1. Corresponde a la Inspección General de Servicios la coordinación y gestión de los premios a la calidad en la gestión pública que con las características, modalidades, contenidos y efectos puedan ser determinados y convocados por la Consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios en los términos dispuestos en la Disposición final primera del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. Estos premios tendrán la finalidad de reconocer y galardonar a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en el fomento de buenas prácticas de gestión en sus unidades en alguno de los siguientes ámbitos:

- a) Nivel de excelencia de los servicios públicos por comparación con modelos de referencia reconocidos.
- b) La innovación en la gestión de la información y del conocimiento, así como de las tecnologías.
- c) La calidad e iniciativas singulares de mejoras.

Sección 8ª. Del registro de conflictos de intereses de los cargos públicos de la administración de la comunidad autónoma de Extremadura

Artículo 35. Funciones sobre la gestión y control del Registro de Conflictos de Intereses de los cargos públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Corresponde a la Inspección General de Servicios la gestión y control del Registro de Conflictos de Intereses de los cargos públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1/2014, de 18 de febrero, de regulación del estatuto de los cargos públicos del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y en la normativa de desarrollo.

(Sección 8ª del capítulo III modificado por la disposición final primera.2 del Decreto 3/2015, de 27 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2014, de 18 de febrero, de regulación del estatuto de los cargos públicos del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura)

CAPÍTULO IV

La función inspectora

Artículo 36. Ejercicio de la función inspectora.

1. La función inspectora se llevará a cabo, fundamentalmente, mediante visita a los órganos y unidades administrativas para realizar verificaciones presenciales, contraste y análisis de información, entrevistas personales, realización de auditorías, controles de procedimientos, evaluaciones de gestión, actuaciones de consultoría, emisión de informes y propuestas para la adopción de medidas de mejora.
2. En el ejercicio de sus funciones, la Inspección General de Servicios empleará las técnicas que en cada caso resulten más adecuadas para el mejor desarrollo de las actuaciones.
3. La Inspección General de Servicios podrá realizar actuaciones formales de inspección sin desplazarse a las correspondientes dependencias, mediante la solicitud del envío de datos o copias de expedientes determinados.
4. Las actuaciones de inspección podrán realizarse de forma individualizada o, cuando la naturaleza y entidad de la materia lo requiera, mediante equipos de inspección.

Artículo 37. Resultados de la actuación inspectora.

1. La Inspección General de Servicios documentará el resultado de sus actuaciones en informes, que deberán ser congruentes con el contenido y alcance de la actuación encomendada. Los informes se elevarán a la Secretaría General del departamento, quien posteriormente dará traslado de la oportuna información a los órganos y unidades responsables del servicio inspeccionado a los efectos que procedan en cada caso.
2. Los distintos informes contendrán, cuando menos, los siguientes extremos:
 - a) Los antecedentes, competencia y ámbito de las actuaciones.
 - b) El análisis y diagnóstico de la situación analizada.
 - c) Las conclusiones del informe.
 - d) La propuesta, en su caso, de medidas de corrección de las deficiencias detectadas que pueden mejorar la prestación de los servicios.

CAPÍTULO V

Procedimientos de actuación.

Artículo 38. Planificación de actuaciones.

1. Las actuaciones de la Inspección General de Servicios estarán sujetas al principio de planificación y se someterán anualmente a un Plan que reflejará las actividades ordinarias previstas para el respectivo ejercicio con especificación de los objetivos que se pretenden alcanzar.

2. El Plan anual de Actuaciones se elaborará por el/la Jefe/a de Servicio competente en materia de inspección y calidad de los servicios y será aprobado, dentro de los dos primeros meses de cada año, por quien ostente la Consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios a propuesta del/la Director/a General competente en dichas materias.

Artículo 39. Clases de actuaciones.

Las actividades de la Inspección General de Servicios serán de dos clases: ordinarias y extraordinarias.

Las primeras se realizarán en cumplimiento de los proyectos previstos en el Plan Anual de Actuaciones que resulte aprobado de conformidad con lo dispuesto en artículo anterior de este Reglamento.

Las extraordinarias se llevarán a cabo en aquellos supuestos que no hayan sido previstos en el citado Plan y se efectuarán de acuerdo con las instrucciones que en cada caso se dicten por la Dirección General competente en materia de inspección y calidad de los servicios

Artículo 40. Comunicación de actuaciones.

Con carácter general, previo al inicio de las actuaciones inspectoras, éstas se comunicarán a la persona responsable del centro o unidad objeto de inspección.

Si el organismo sujeto a la actuación inspectora fuese un ente o institución con personalidad jurídica propia, la comunicación a que se refiere este apartado se entenderá con quien, según sus estatutos o normas reguladoras, ostente su equivalente representación.

Artículo 41. Presunción de ilícitos penales.

Cuando del desarrollo de las actuaciones inspectoras se desprendiera que las irregularidades detectadas pudieran ser constitutivas de ilícito penal, la Inspección General de Servicios lo comunicará a la Dirección General competente en materia de inspección y calidad de los servicios quien, previo informe de la Dirección General de los Servicios Jurídicos, propondrá ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal dándole traslado de lo actuado.

Artículo 42. Cooperación con otros órganos o instituciones.

1. La Inspección General de Servicios podrá establecer relaciones de trabajo que impliquen la colaboración o cooperación con otros órganos, unidades, instituciones e individuos con el fin de aportar valor añadido y mejoras en el servicio.

2. El desarrollo de esta cultura de colaboración cooperativa se realizará intra e interadministrativamente, formalizándose:

- a) Mediante cauces de relación con otras Inspecciones sectoriales de la Junta de Extremadura: las unidades de Inspección existentes en la Junta de Extremadura para los distintos ámbitos de la gestión administrativa seguirán ejerciendo sus funciones conforme a lo establecido en las disposiciones legales o reglamentarias que en cada caso resulten aplicables. No obstante, a fin de optimizar al máximo los recursos y evitar duplicidades, todas ellas deberán cooperar cuando sus objetivos, actuaciones y programas resulten coincidentes o complementarios con los que en virtud de lo dispuesto en este Reglamento sean propios de la Inspección General de Servicios; en cuyo caso deberán ser coordinadas por esta última, quien además podrá establecer los sistemas necesarios que permitan obtener información precisa de los proyectos y planes de actuación previamente comunicados.
- b) Mediante cauces de relación con las Inspecciones Generales y órganos o unidades equivalentes en materia de calidad de los servicios de otras Administraciones Públicas: la Inspección General de Servicios mantendrá comunicación y relación con los órganos de análoga naturaleza de las distintas Comunidades Autónomas, de la Administración General del Estado y de las Administraciones Locales, especialmente las de Extremadura, con el fin de unificar criterios en orden a la homogeneización de los sistemas de gestión pública, control administrativo, organización, simplificación, agilización y transparencia de los procedimientos, así como de participación en el desarrollo de proyectos de modernización administrativa, programas de calidad y evaluación.