



# INFORME DE VALIDACIÓN

AYUNTAMIENTO DE LAS  
TORRES DE COTILLAS

Sello de  
Compromiso hacia la  
Excelencia



## Informe de Validación

<b>Solicitante:</b>	AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS
<b>Lugar:</b>	AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS PLAZA ADOLFO SUAREZ, 1 LAS TORRES DE COTILLAS - MURCIA
<b>Fecha:</b>	26 de febrero de 2015
<b>Participantes:</b>	<b>Ángel Álmela Pérez</b> , Concejal de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna y Nuevas Tecnologías. <b>Consuelo Meseguer García</b> , Técnica de Coordinación y Gestión Económico-Administrativa y Jefa de la Unidad de Planificación y Comunicación Interna. <b>Rosa Cabrera Martínez</b> , Administrativo CGCFyCI <b>Jose María Balsalobre Piñero</b> , Administrativo CGCFyCI <b>Águeda Sánchez García</b> , Directora de Servicios Sociales <b>Ginés Pérez Iniesta</b> , Concejal de Deportes <b>Pascual Campos Vázquez</b> , Coordinador Nuevas Tecnologías <b>M<sup>a</sup> Jesús Aragón Barroso</b> , Interventora Municipal <b>Rosa Lafuente Ramírez</b> , Administrativo del Negociado de Personal <b>M<sup>a</sup> José Dólera Dólera</b> , Psicóloga de Servicios Sociales
<b>Validador:</b>	J. Pablo Jordá Ventayol

## Comentarios generales del proceso de validación

### Sobre el proceso de autoevaluación y los resultados generales alcanzados.

Proceso de autoevaluación general del Ayuntamiento que lleva a la identificación de hasta 18 oportunidades de mejora que abarcan todos los aspectos y procesos de la Organización. Autoevaluación llevada a cabo de una manera eficaz y entusiasta, promovida por los líderes del Ayuntamiento, lo que le da unas altas probabilidades de éxito. Se demuestra que ha habido mucha implicación del departamento responsable del desarrollo y seguimiento de los despliegues. Al ser proyectos de un gran alcance, que necesitan un plazo más grande que el transcurrido hasta ahora, el resultado en las áreas afectadas hasta ahora es excelente y les está sirviendo para motivación en las restantes áreas para continuar con el proyecto en todas ellas.

### Sobre el proceso de priorización y la relevancia de los proyectos

Los proyectos se han priorizado correctamente, según los criterios bien definidos, que se consideran importantes y suficientes. Se han seleccionado tres proyectos de áreas diferentes, pero todos ellos alineados con su Visión e importantes para todos los procesos y los servicios prestados por el Ayuntamiento. Al ser elegidos proyectos de alcance transversal a todos los procesos y departamentos, la relevancia es muy alta por afectar a toda la organización. Aunque los proyectos son ambiciosos y de plazos más largos.

## Comentarios específicos de cada proyecto de mejora

<b>Proyecto 1: Informe general sobre la implantación del proyecto</b>	
Resultados alcanzados	<p>Se han alcanzado los resultados, en lo referente a la realización del cuestionario, la realización de la encuesta y el análisis de los resultados de la encuesta, en las 4 áreas planificadas. Se ha realizado un análisis de los resultados y se han identificado mejoras tanto para los servicios como para la encuesta.</p> <p>Los resultados alcanzan a los 4 servicios. Con un buen porcentaje de participación para ser la primera vez.</p>
Enfoque, Despliegue y Evaluar, Revisar y Perfeccionar	<p>Proyecto alineado con la estrategia y el servicio a los clientes, bien priorizado. Desplegado en 4 negociados, como inicio de la metodología a aplicar en todo el Ayuntamiento. Se ha desplegado totalmente según su planificación inicial.</p> <p>Al implantar mejoras resultado de encuestas anteriores, previo a la realización de la encuesta, también se mide la eficacia de dichas acciones.</p> <p>Todo el proyecto es un ejercicio de evaluación y revisión al partir de encuestas y resultados anteriores, en el que se ha ido perfeccionando y revisando.</p>
Valoración general	<p>El proyecto ha servido también para motivación en diferentes servicios, por el conocimiento de las herramientas de medición y mejora, lo que ayudará a la más fácil implantación de las mismas en el resto de servicios del Ayuntamiento, a la vez que se perfeccionarán previamente.</p>
Perfil mínimo de validación del proyecto de mejora:	<p>ALCANZADO <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><b>NO</b> ALCANZADO <input type="checkbox"/></p>

<b>Proyecto 2:</b> Informe general sobre la implantación del proyecto	
Resultados alcanzados	<p>Se ha realizado la formación correspondiente al uso de los indicadores, se han definido los indicadores con sus nuevas fichas, y esto se ha realizado completamente y de una manera satisfactoria. Mejorando incluso las previsiones de asistencia.</p> <p>El proyecto está a falta de concluir con la formación específica de uso final y su puesta en marcha definitiva. Así como el despliegue a todas las áreas.</p>
Enfoque, Despliegue y Evaluar, Revisar y Perfeccionar	<p>El enfoque de mejorar el tratamiento de los datos (indicadores) está totalmente alineado con los objetivos de mejora de los procesos y los servicios. Consecuencia de las áreas de mejora identificadas.</p> <p>Aunque en este plan solo se desplegará en algunos aspectos de la gestión, por su volumen de trabajo, el trabajo desarrollado es el inicio del despliegue a todas las áreas y servicios de la organización.</p> <p>Se ha revisado en diferentes ocasiones el enfoque y el despliegue, y debe seguir revisándose en el despliegue general a todos los aspectos de la gestión.</p> <p>Se identifican hasta 12 cambios/mejoras en el proceso de adaptación.</p> <p>Se identifican aprendizajes en los procesos al definir los indicadores, sus unidades, su procedimiento de validación ...</p>
Valoración general	<p>Aunque el CMI no está concluido totalmente, se considera que el desarrollo de la herramienta, que era el objetivo del plan de mejora se ha alcanzado totalmente.</p> <p>Es importante resaltar que el desarrollo de la herramienta, en lo relativo a formación, aplicación informática, método de desarrollo de las fichas de indicador y definición del formato del CMI y su procedimiento de uso, se ha desarrollado correctamente. Este desarrollo es la base para desplegar a todas las áreas del Ayuntamiento la metodología y conseguir una herramienta básica de la gestión y la mejora continua.</p>
<p>Perfil mínimo de validación del proyecto de mejora:      ALCANZADO      <input checked="" type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;"><b>NO</b> ALCANZADO      <input type="checkbox"/></p>	

<b>Proyecto 3: Informe general sobre la implantación del proyecto</b>	
Resultados alcanzados	<p>Resultados en este plan se enfocan a la satisfacción de los trabajadores por medio de la mejora de las comunicaciones internas siguiendo sus necesidades reflejadas en un cuestionario</p> <p>Se dispondrá de una herramienta sencilla y adaptada a las necesidades de los trabajadores, al estar siendo desarrollada directamente por ellos, basándose en sus necesidades y mejorada por sus aportaciones.</p> <p>En el momento de la evaluación, se encuentra en el punto de haber obtenido una lista de mejoras para perfeccionar el plan y continuar con su implantación.</p>
Enfoque, Despliegue y Evaluar, Revisar y Perfeccionar	<p>Plan de mejora alineado con las líneas estratégicas, puesto que la comunicación entre y en los procesos y servicios es la vía imprescindible para el flujo de la información y por lo tanto para la eficacia de los procesos.</p> <p>Se ha desplegado contando con la participación de muchos profesionales en algunas fases, lo que ha dificultado la participación suficiente en algunas de éstas.</p> <p>Las conclusiones de las primeras fases de encuestas han servido para mejorar el despliegue del nuevo cuestionario.</p>
Valoración general	<p>El plan de mejora se encuentra en la fase de estudio de los primeros resultados aportados por las personas más implicadas de los servicios.</p> <p>A partir de esta fase de inicio, se comienza la de mejora del enfoque para implantar de una manera eficaz en toda la organización.</p> <p>Se considera que lo conseguido es suficiente como plan de mejora, ya que el alcance del proyecto general es muy ambicioso, y por ello es muy importante el logro para impulsar la continuación del proyecto general.</p>
<p>Perfil mínimo de validación del proyecto de mejora:      ALCANZADO      <input checked="" type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;"><b>NO</b> ALCANZADO      <input type="checkbox"/></p>	

## COMENTARIOS Y VALORACIONES GENERALES DEL CONJUNTO DEL PLAN DE MEJORA

### Resultado alcanzado:

Al tratarse de Planes de mejora muy ambiciosos y de amplia afectación a todos los servicios y procesos, los resultados esperados se limitaban al primer desarrollo de las herramientas a nivel limitado, lo que permitirá desarrollarlos en toda la Organización.

Estos resultados esperados se han alcanzado, y la motivación y difusión de los proyectos a todo el personal es importante para facilitar las implantaciones en todos los servicios.

### Temas recurrentes durante el proceso completo de validación:

*Cabe resaltar en los proyectos, la difusión de las metodologías de mejora y excelencia que están llevando a la motivación en su uso por parte de las personas de la organización.*

*Los temas clave identificados:*

- 1. La comunicación interna como progreso significativo hacia la gestión eficaz y la mejora continua*
- 2. La medición de los procesos y la consecución de los objetivos, como elemento clave de la mejora*
- 3. La medición de la satisfacción de los ciudadanos, como herramienta de definición de procesos y objetivos*

### Puntos Fuertes más importantes detectados:

- Actitud de los responsables de procesos hacia el aprendizaje
- El desarrollo de las herramientas básicas transversales para poder desplegar los procesos de gestión
- Reconocimiento de la necesidad de la comunicación eficaz para la eficacia del sistema

### Áreas de mejora más importantes y críticas detectadas:

- Alineación de los indicadores con los Objetivos y las estrategias para la evaluación de los resultados.
- Reajustar el despliegue del plan de mejora de comunicación de acuerdo al análisis de la situación actual.
- Fijación de metodologías para el desarrollo de reuniones interdepartamentales e intradepartamentales

## Recomendaciones finales. Comentario sobre los aspectos más importantes que deberían tenerse en cuenta para avanzar en Excelencia en Gestión.

*Al implantar proyectos de mejora muy ambiciosos y de amplia implicación de todos los servicios, pero implantados de una manera parcial, se recomienda mejorar y extender a todos los servicios y procesos de la Organización.*

*La comunicación de los proyectos y resultados obtenidos por las áreas más avanzadas en los procesos de mejora, puede servir de elemento motivador para el resto de personas de la Organización y para un mejor conocimiento y valoración por parte de los ciudadanos.*

*Se anima a la Organización a seguir con este proceso de Compromiso con la Excelencia, y avanzar hacia el Sello de Excelencia Europea 300+.*

RECONOCIMIENTO:    ALCANZADO   

**NO** ALCANZADO   



J. Pablo Jordá Ventayol  
Validador  
Bureau Veritas Certificación