



MEMORIA

DE LA CONCEJALÍA DE

CONTROL DE GESTIÓN,

CALIDAD, FORMACIÓN

Y COMUNICACIÓN INTERNA

Ejercicio 2015



INDICE

<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	3
<i>II MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</i>	3
<i>III. COMPOSICIÓN Y ORGANIGRAMA</i>	4
<i>IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS</i>	5
A. UNIDAD DE CONTROL DE GESTION	5
B. UNIDAD DE CALIDAD	9
C. UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA	16
D. UNIDAD TÉCNICA DE OBTENCIÓN DE RECURSOS FINALISTAS / SUBVENCIONES	29
E. UNIDAD TÉCNICA DE FORMACIÓN	32
<i>V. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA CONCEJALÍA</i>	42
VI. CONCLUSIONES Y PROYECTOS DE ACTUACIÓN	43



I. INTRODUCCIÓN

En esta MEMORIA se exponen las actividades realizadas por la Concejalía de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna, que está destinada a desarrollar herramientas y metodologías que permitan alcanzar la misión, visión y valores estratégicos del Ayuntamiento basándose en la mejora continua y la excelencia en la gestión, según modelo EFQM.

II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

La Concejalía de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna de Las Torres de Cotillas tiene como misión desarrollar herramientas y metodologías que permitan alcanzar la misión, visión y valores estratégicos del Ayuntamiento basándose en la mejora continua y la excelencia en la gestión, según modelo EFQM.

VISIÓN

Ser un elemento facilitador y referente para todos los Negociados del Ayuntamiento en lo relativo a la gestión interna de los procesos y para prestar un servicio excelente al ciudadano.

VALORES

- Responsabilidad
- Eficacia
- Flexibilidad
- Tolerancia
- Profesionalidad
- Honestidad
- Colaboración

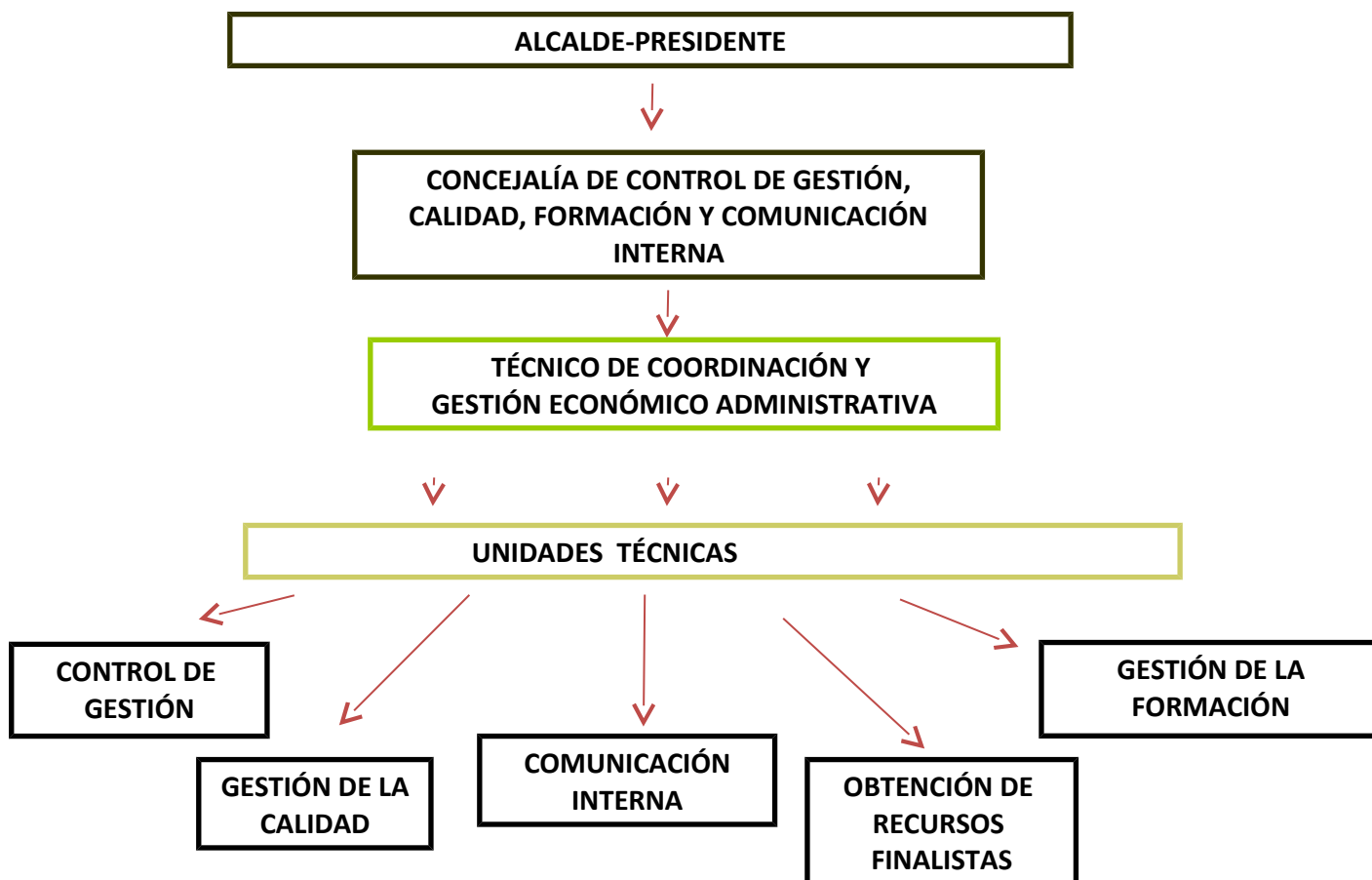


III. COMPOSICIÓN Y ORGANIGRAMA

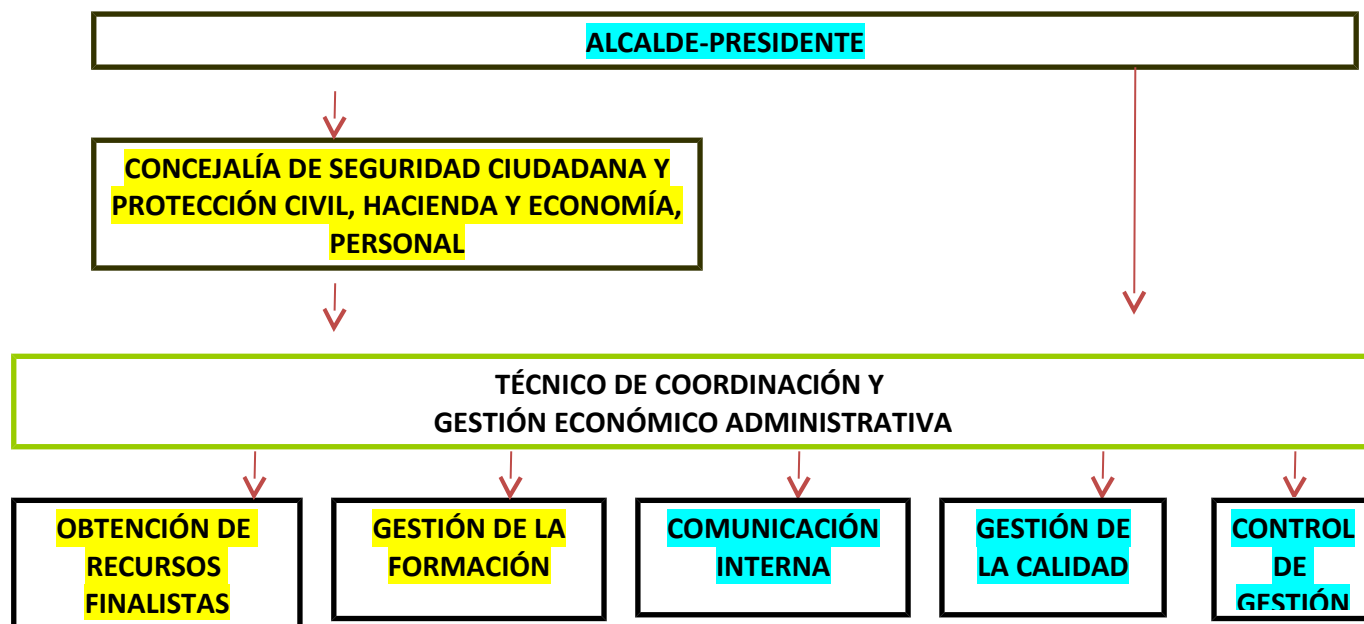
Las personas adscritas actualmente a dicha Concejalía son:

- Una Técnico de Coordinación y Gestión-Económico administrativa.
- Dos administrativos.

El organigrama en vigor hasta el 13 de junio de 2015 ha sido el siguiente:



A partir de la toma de posesión de la nueva Corporación este Negociado pasa a depender directamente del Alcalde en algunas materias (Control de Gestión, Calidad y Comunicación Interna) y del Concejal delegado de Seguridad Ciudadana y Protección Civil, Economía y Hacienda y Personal en otras (Formación y Obtención de Recursos finalistas).



IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS

A lo largo del año 2015 las actuaciones desarrolladas por el Negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna son:

A. UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN

- **MISIÓN:** La evaluación constante y sistemática de la información procedente de los diferentes negociados del Ayuntamiento, verificando si el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos asegura el éxito de la estrategia definida y si ésta mantiene su validez en relación con la misión del Ayuntamiento.

- **VISIÓN:** Conseguir ser el referente de todos los Negociados para obtener la información necesaria incluida en el informe de control de gestión para facilitar la toma de decisiones.



1.- CUADRO DE MANDO INTEGRAL.

a) FORMACIÓN EN LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE CMI:

Cuando se contrató el desarrollo de la aplicación informática, dada su complejidad, se contrató también la formación sobre la misma, que comprende:

- Manual de la aplicación: Es un documento explicativo sobre todas las funcionalidades de la aplicación.

- Sesiones de formación: dos sesiones de formación de dos horas cada una: Se han realizado dos ediciones, los días 26 y 27 de marzo de 2015, a las que han asistido un total de 28 empleados correspondientes a los siguientes negociados:

BIBLIOTECAS	ESTADÍSTICA	SERVICIO DE ATENCIONAL CIUDADANO
EMPLEO	CONSUMO	CENTRO ATENCIÓN TEMPRANA
SECRETARIA	CULTURA	NUEVAS TECNOLOGÍAS
INTERVENCION	EDUCACION	IGUALDAD Y MUJER
URBANISMO	MEDIO AMBIENTE	PROTECCIÓN CIVIL
PERSONAL	TESORERIA	PARTICIPACIÓN CIUDADANA
SANIDAD	POLICIA LOCAL	SERVICIOS SOCIALES

La evaluación de esta actividad de formación se realiza en el apartado de Formación.

b) DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL CUADRO DE MANDOS INTEGRAL

Al objeto de continuar con el desarrollo e implementación del Cuadro de Mandos Integral, se decidió convocar sesión informativa que se celebró el día 4 de junio de 2015, con el objetivo de poner en conocimiento de los convocados los indicadores relativos a cada uno de los negociados asistentes y establecer el sistema de trabajo a seguir.



Se convocaron a los empleados pertenecientes a las siguientes áreas:

Bibliotecas	Empleo	Medio Ambiente	Sanidad
Centro de Atención Temprana	Estadística	Nuevas Tecnologías	Secretaría
Consumo-Comercio	Festejos	Participación Ciudadana	Seguridad Ciudadana
Control de Gestión y Calidad	Fomento	Personal	Servicio de Atención al Ciudadano
Cultura	Igualdad-Mujer	Policía Local	Servicios Sociales
Deportes	Intervención	Protección Civil	Tesorería
Educación	Juventud	Salud	Urbanismo

Asistieron los empleados de las siguientes áreas:

Contratación	Empleo	Medio Ambiente	Sanidad
Control de Gestión y Calidad	Estadística	Participación Ciudadana	Personal
Igualdad-Mujer	Urbanismo	Tesorería	Salud
Servicio de Atención al Ciudadano	Intervención		

El propósito de la reunión es que este año se revisen los indicadores con los que se está trabajando para

- Comprobar que todos los indicadores responden a los objetivos.
- Comprobar que no hay objetivos sin indicadores, en cuyo caso habría que crearlos.
- Completar el contenido de los indicadores ya creados.

Los asistentes están en la reunión en concepto de responsables de los indicadores de las distintas áreas o negociados. Se les explica el contenido de la documentación que se les entrega relativa a los indicadores.

SE ACUERDA:

- Que se comience a introducir datos del año 2014.



- Que se estudien el listado de indicadores entregado en un plazo de 15 días.
- Tras dicho plazo se comenzará a crear grupos de trabajo con los negociados para la revisión de los indicadores.

c) INSCRIPCIÓN DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA REGIÓN DE MURCIA

En fecha 21 de julio de 2015 se envía por ventanilla única al Registro Territorial de la Propiedad Intelectual la solicitud de inscripción de la aplicación informática para la gestión de un Cuadro de Mando Integral, teniendo entrada en dicho organismo el 29 de julio de 2015.

Con fecha 22 de diciembre de 2015, se registra de entrada en este Ayuntamiento la notificación de acuerdo de inscripción en el Registro de la Propiedad Intelectual en la que se resuelve favorablemente la solicitud y queda dicha aplicación inscrita, con N° de asiento registral 08/2015/573.

2.- PLAN ESTRATÉGICO 2010-2015.

El negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación interna durante el 2015 ha puesto de manifiesto la necesidad de proceder a revisar el referido Plan Estratégico al finalizar el mismo en dicho año.

B. UNIDAD DE CALIDAD

- **MISIÓN:** Colaborar con las diferentes Concejalías y Negociados del Ayuntamiento en el desarrollo e implantación de todo lo referente a la gestión de calidad con la perspectiva del modelo europeo EFQM de excelencia.
- **VISIÓN:** Lograr ser un referente para el resto del Ayuntamiento en los elementos conceptuales y metodología de la gestión de calidad, integrando las diferentes iniciativas con una perspectiva global.

1. - GESTIÓN POR PROCESOS

En fecha de 5 de febrero de 2014 se puso a disposición de la **Secretaría General** los procesos de **obra menor, obra mayor y de actividad sujeta a declaración responsable**, para la revisión y posterior aprobación de los mismos. A fecha de 31 de diciembre de 2015 no se ha obtenido respuesta, quedando a la espera de la comunicación favorable o desfavorable sobre dichos procesos, por lo que no se ha podido avanzar en este tema.

En la **Concejalía de Seguridad Ciudadana**, en el mes de junio de 2015 se ha pasado la Auditoría de segunda visita de seguimiento de la ISO 9001:2008, de la Policía Local sin nota alguna desfavorable.

2. - CARTAS DE SERVICIOS

Con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se prestan por el Ayuntamiento y la información que reciben los ciudadanos sobre los mismos en colaboración con las diferentes Concejalías y Negociados venimos realizando el diseño y despliegue de las Cartas de Servicios de diversos negociados.



a) **GESTIÓN Y SEGUIMIENTO:**

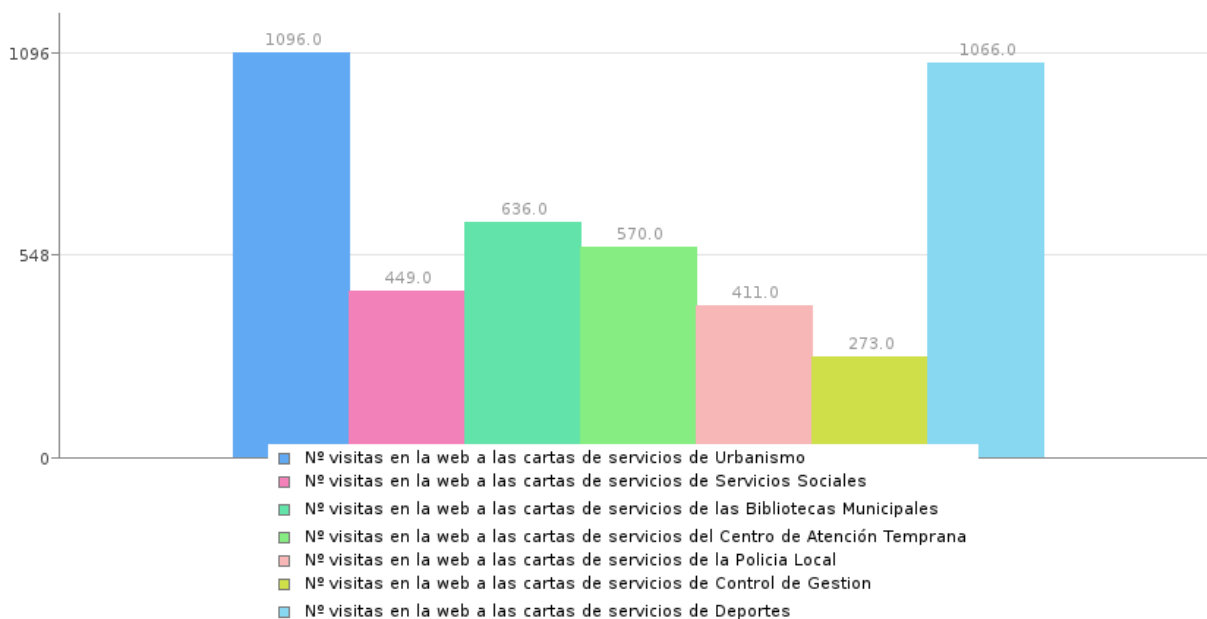
Durante el 2015 se ha procedido a incorporar a la nueva aplicación informática los datos facilitados por los negociados que tienen implantada Carta de Servicios:

- Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna
- Servicios Sociales
- Urbanismo
- Policía Local
- Centro de Atención Temprana
- Biblioteca
- Deportes

Los gráficos resultantes de los datos incorporados se han subido a la página web municipal, dentro del mes natural siguiente a la finalización del trimestre natural correspondiente.

Las visitas realizadas a las cartas de servicios en la página web son las que se expresan en el siguiente gráfico:

Nº DE VISITAS EN LA WEB A LAS CARTAS DE SERVICIO EN 2015 (Visitas)





b) **REVISIÓN:**

En 2015 han sido **revisadas** las cartas ya implantadas de los siguientes negociados y centros:

✓ Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna sufre en el año 2015 dos revisiones:

- La primera, según acta de revisión de 19 de mayo de 2015, aprobada mediante Resolución N° 1018 /2015 de 19 de mayo, dando cuenta de la misma a la Junta de Gobierno Local.
- La segunda, según acta de revisión de 9 de septiembre de 2015, aprobada mediante Resolución N° 1648 /2015 de 9 de septiembre, dando cuenta de la misma a la Junta de Gobierno Local.

✓ En cuanto a la Carta de Servicios de Urbanismo, tras la derogación del Decreto-Ley 1/2005 y entrada en vigor de la Ley 13/2015, de 30 de marzo de Ordenación Territorial y Urbanística de la Región de Murcia, es necesario proceder a la revisión del contenido de la Carta de servicios para adaptarla a las nueva regulación.

Con dicha finalidad se ha procedido a mantener reuniones los días 16 de julio y 17 de septiembre, participando en las mismas, en representación del negociado de urbanismo, José Blas García Guillamón y María José López García y en representación del negociado de CGCFyCI, Consuelo Meseguer García.

Tras las reuniones realizadas, a fecha 31 de diciembre de 2015 no se ha podido finalizar con la revisión de dicha carta.

No han sido revisadas las siguientes Cartas de Servicios:

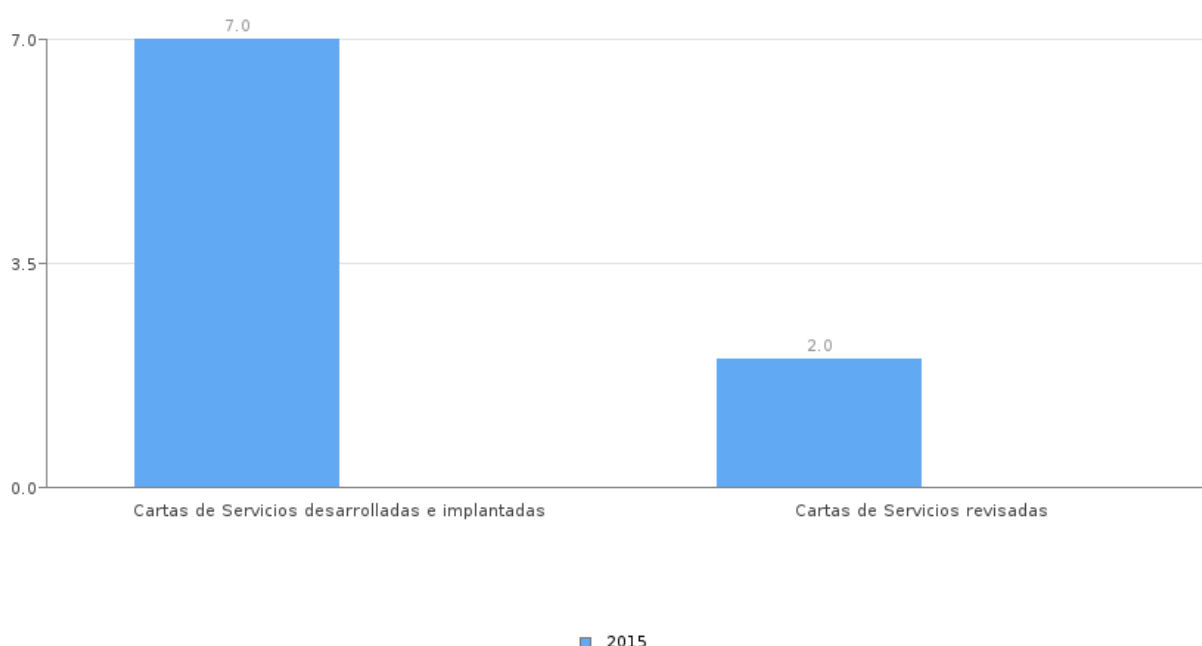
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Policía Local



- ✓ Centro de Atención Temprana
- ✓ Biblioteca
- ✓ Deportes

La no revisión de dichas cartas supone el incumplimiento de lo establecido en el Proceso de “Definición, desarrollo y seguimiento de las Cartas de Servicios”, que prevé su revisión anual, por lo que este aspecto debemos mejorarlo en el año 2016.

CARTAS DE SERVICIOS 2015 (Cartas)



3.- OTRAS ACTUACIONES

3.1. OBTENCIÓN DEL SELLO “COMPROMISO HACIA LA EXCELENCIA”.

Siguiendo los trabajos iniciados en el año 2014, en enero de 2015, la concejalía prepara la documentación relativa a los tres proyectos incluidos en el Plan de Mejora en orden a lograr el reconocimiento del Club de Excelencia en la Gestión, en el nivel “Sello de Compromiso hacia la Excelencia Europea 200⁺”.

Los proyectos incluidos en el Plan de Mejora son:



- Análisis de la evolución de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios del Ayuntamiento.
- Desarrollo y utilización de un Cuadro de Mandos Integral como aplicación informática para la mejora de la sostenibilidad y eficiencia en la gestión municipal.
- Mejora del proceso de análisis de la comunicación interna entre los empleados del Ayuntamiento.

En fecha 25 de febrero de 2015 recibimos la visita del validador de la entidad Bureau Veritas, acreditada para validar el sello por el Club de Excelencia en Gestión, para la obtención por este Ayuntamiento del reconocimiento del “Sello compromiso hacia la Excelencia Europea 200+”

Dicho reconocimiento nos ha sido concedido en fecha 12 de marzo de 2015.

La comunicación interna de la obtención de dicho sello se realiza en las “Il Jornadas “Conoce tu empresa” celebrada el 17 de abril de 2015.

La comunicación externa se ha realizado mediante publicación de la noticia en diarios regionales así como mediante la inserción en la Pagina Web de dicho sello junto con el proyecto presentado y el informe del evaluador; Además dicho sello se ha insertado en las plantillas de documentos del Ayuntamiento.

3.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS: URBANISMO, DEPORTES, SERVICIOS SOCIALES Y GESTIÓN GENERAL DEL AYUNTAMIENTO

En octubre de 2015, y a través de la Empresa URIS, S.L. se ha procedido a realizar telefónicamente una encuesta de satisfacción a los vecinos sobre los servicios prestados por las Concejalías de Urbanismo, Deportes, Servicios



Sociales y sobre la gestión general del Ayuntamiento, así como sobre la valoración de los concejales delegados al frente de las mismas.

Los resultados de dicha encuesta se presentaron a los empleados municipales junto con la Presentación del Presupuesto y las Políticas Institucionales, el día 30 de noviembre de 2015.

Dichos resultados, se publicaron en la primera quincena del mes de enero de 2016, en la web e intranet municipal.

3.3. PORTAL DE TRANSPARENCIA.

El negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna, es el encargado de coordinar los trabajos de actualización de datos contenidos en el mismo

Durante el año 2015, se han ido actualizando los datos ya incorporados al portal y además se han añadido los siguientes nuevos apartados/datos en el mismo:

1. En el apartado Información Institucional, organizativa y de planificación:

- Un nuevo apartado relativo a CALENDARIO DE REUNIONES DE LOS ORGANOS MUNICIPALES.

- Un nuevo apartado de RECURSOS HUMANOS, que incluye:

- Distribución de la plantilla
 - Por tipo de relación
 - Por subgrupos de titulación
- Relación de Puestos de Trabajo



- En el Subapartado ya existente de ORGANOS DE GOBIERNO, se incorpora:

- ACTAS DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL

2. En el apartado Información de relevancia jurídica - Expedientes de información pública, se incorpora:

- Un nuevo subapartado Modificaciones de Reglamentos y Ordenanzas

3.4. PREMIO A LA INNOVACIÓN Y LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

La Comunidad Autónoma a través de la Orden de 10 de marzo de 2015, de la Consejería de Economía y Hacienda, convoca la II Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, publicándose en el BORM de fecha 26 de marzo de 2015.

El 24 de abril de 2015, el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas se presenta al Premio a la Innovación en la Gestión Pública con el Proyecto **“Definición e implantación de un Cuadro de Mando Integral en el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.**

El día 28 de mayo de 2015 se publica en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, la Resolución de 21 de mayo de 2015, del Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios por la que se aprueba la relación provisional de candidaturas admitidas y excluidas en la convocatoria de la II edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en la que se declara admitido nuestro proyecto.



Por Orden de 13 de noviembre de 2015, publicada en el BORM de fecha 30 de noviembre de 2015, se conceden los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Comunidad Autónoma, siendo este Ayuntamiento, uno de los premiados en la modalidad de Innovación en la Administración.

La entrega de galardones tiene lugar el día 1 de diciembre de 2015 en el Salón de Actos del Archivo Regional en Murcia, a la que asiste el Negociado y el Sr. Alcalde recogiendo el premio el negociado al completo.

Se ha publicado en la Web Municipal la Memoria presentada para la obtención del premio así como la orden de concesión del mismo.

3.5. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE LAS ASOCIACIONES DEPORTIVAS

A principios del año 2015 la Concejalía de Deportes se dispone a realizar la encuesta anual a los clubs y asociaciones deportivas.

Para ello, requiere de la colaboración de este negociado para la elaboración de la encuesta de satisfacción que se va a remitir a los clubs y asociaciones deportivas para su cumplimentación.

Una vez recibidas las encuestas cumplimentadas, se procesan los datos, a través del Google Drive y en fecha 4 de marzo se remiten a la Concejalía de Deportes un resumen del resultado de las encuestas del 2015, y la comparativa con el año 2014; las cuales están pendientes de incorporarse a la web municipal.

C. UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA

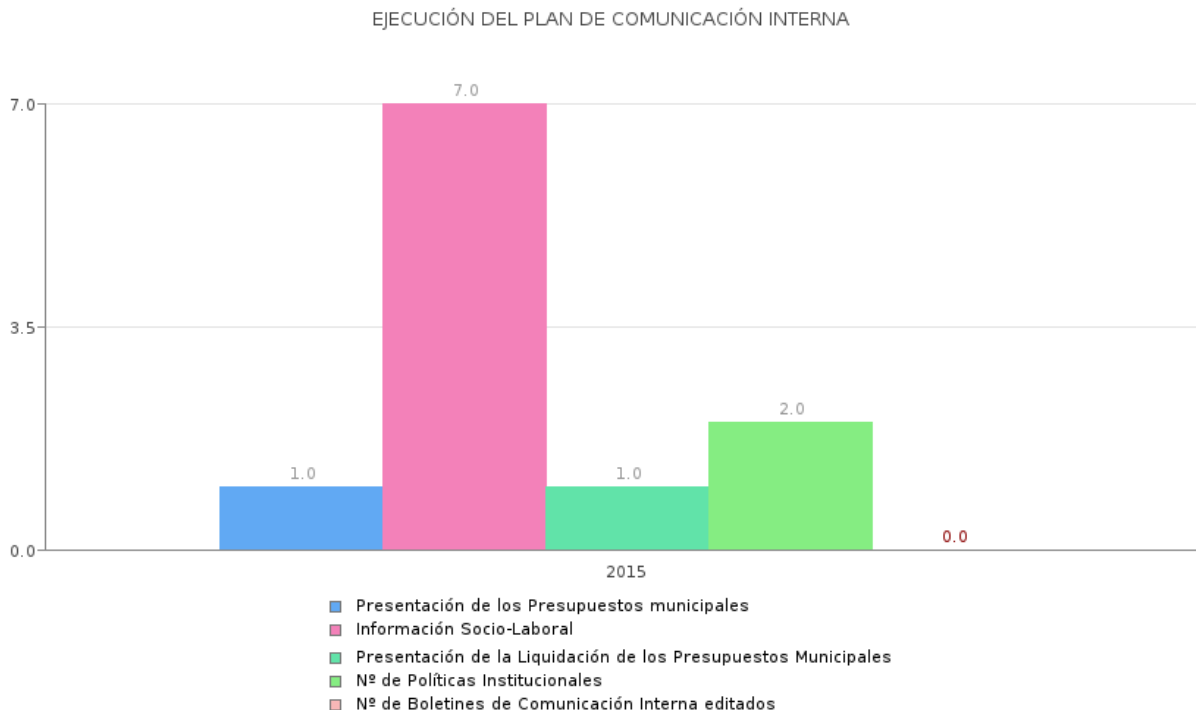
- **MISIÓN:** Gestionar la comunicación interna del Ayuntamiento como herramienta para lograr la mejora continua en la prestación de servicios al ciudadano de los distintos negociados.



- **VISIÓN:** Conseguir ser un referente en lo relativo a los procesos de comunicación en el Ayuntamiento como pieza clave del plan estratégico y del despliegue de la mejora continua y la excelencia en la gestión.

1. EJECUCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA INCLUIDAS EN EL PLAN.

En el siguiente gráfico se expone un resumen sobre la ejecución de las herramientas del PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA.



A continuación se exponen las actividades desarrolladas en cada una de las herramientas de comunicación interna incluidas en el Plan

1.1 - BOLETÍN DE COMUNICACIÓN INTERNA.

Durante el ejercicio 2015 no se edita ningún Boletín de Comunicación Interna.



1.2 - PRESENTACIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL.

- En noviembre de 2015 se realizó la presentación del Presupuesto del año 2016.

La memoria de dicha presentación se encuentra disponible en la Intranet Municipal.

1.3 - PRESENTACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL.

En marzo de 2015 se prepara por el negociado la presentación de la Liquidación del Presupuesto Municipal 2014, cuyo objeto es conocer los resultados de la gestión económica realizada durante el ejercicio 2014.

Dicha presentación es realizada por el Sr. Alcalde, en la II Jornada "Conoce tu empresa" celebrada el 17 de abril de 2015 en los locales de la empresa FRIPOZO.

1.4 - INFORMACIÓN SOCIOLABORAL.

Durante el año 2015 se han realizado a los empleados municipales diversas comunicaciones genéricas relativas a las siguientes materias:

- Instrucciones para descargarse el Certificado de Retenciones 2014.
- Reducción de horario de Semana Santa, Verano y Navidad 2015.
- Comunicación sobre el día adicional en 2015.
- Comunicación del nuevo régimen de vacaciones, licencias y permisos.
- Comunicación del cambio de empresa de prevención de riesgos laborales.



1.5 - POLÍTICAS INSTITUCIONALES

En fecha 25 de noviembre de 2015 se procede a realizar el Catalogo de Políticas Institucionales, el cual es aprobado por Decreto de Alcaldía N° 2155/2015 de fecha de 9 de diciembre.

Dicho catalogo ha sido publicado en la Intranet Municipal.

1.6 - COMITÉS TÉCNICOS

En el 2015 los Comités Técnicos de coordinación existentes son:

1. Unidad Centralizada de Compras.
2. Comisión Técnica de Nuevas Tecnologías.
3. Comisión Técnica de Urbanismo.
4. Comisión de Coordinación de la Policía Local.
5. Unidad Técnica de Inspección.
6. Comité Técnico de la Mesa General de Negociación.

Durante el año 2015 no se han reunido los siguientes Comités Técnicos:

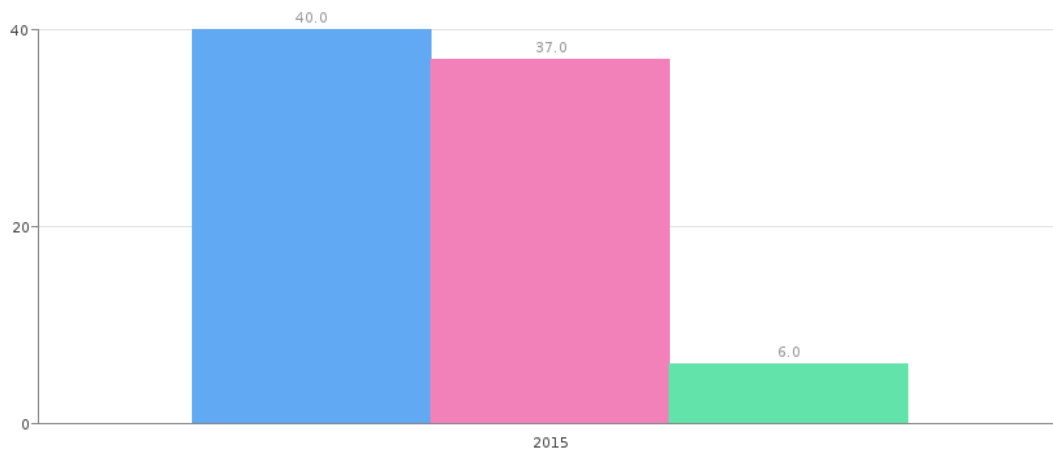
- Comisión Técnica de Nuevas Tecnologías.
- Comisión de Coordinación de la Policía Local.
- Unidad Técnica de Inspección.

Es preciso que los responsables de los mismos aclaren si se van a mantener activos dichos Comités o si se va a acordar o, en su caso, se ha acordado su disolución.

La actividad realizada por la Unidad Centralizada de Compras, la Comisión Técnica de Urbanismo y Comité Técnico de la Mesa General de Negociación durante el año 2015 ha sido la siguiente:



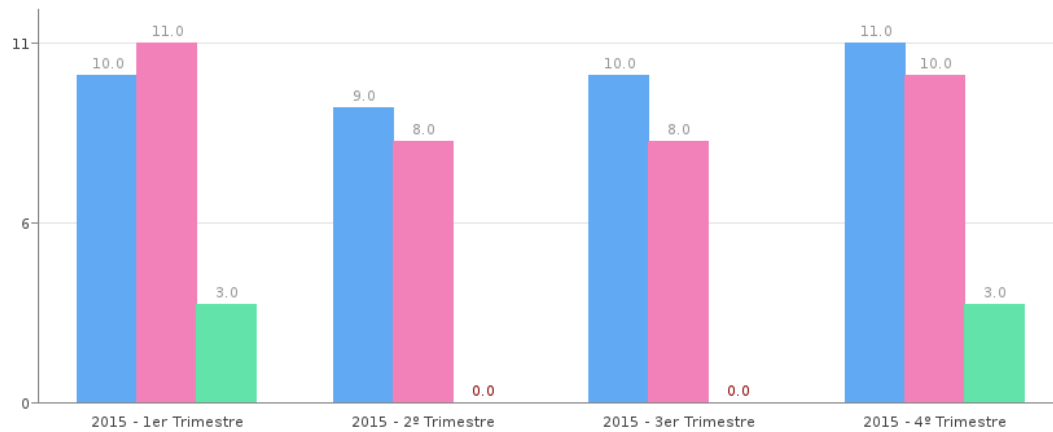
Nº DE REUNIONES EN EL 2015 DE LOS COMITÉS TÉCNICOS DE COORDINACIÓN (Reuniones)



- Nº de reuniones de la Unidad Centralizada de Compras
- Nº de reuniones de la Comisión Técnica de Urbanismo
- Nº de reuniones del Comité Técnico de la Mesa General de Negociación

Evolución por trimestres del nº de reuniones:

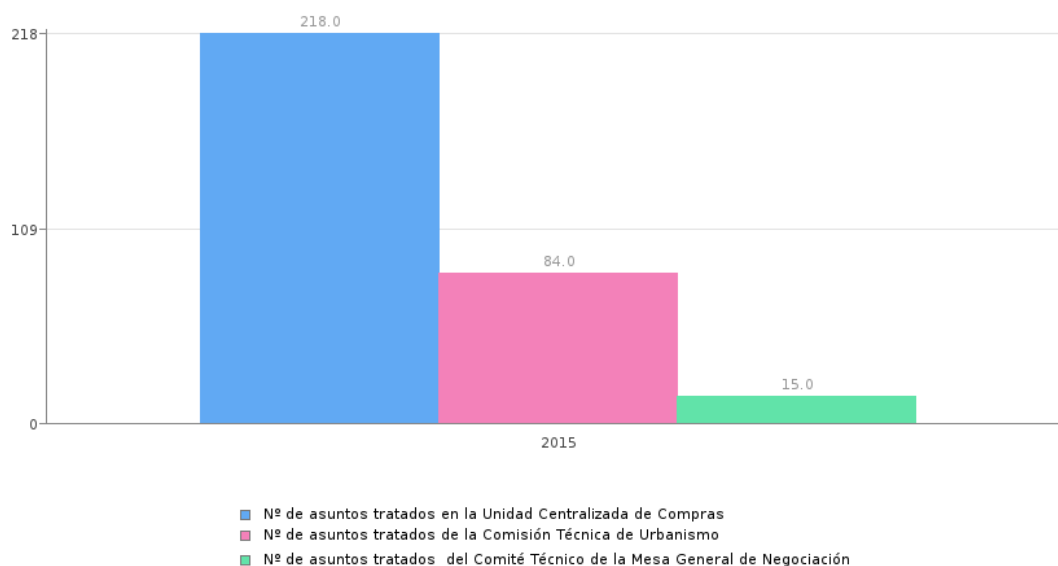
Nº DE REUNIONES EN EL 2015 DE LOS COMITÉS TÉCNICOS DE COORDINACIÓN (Reuniones)



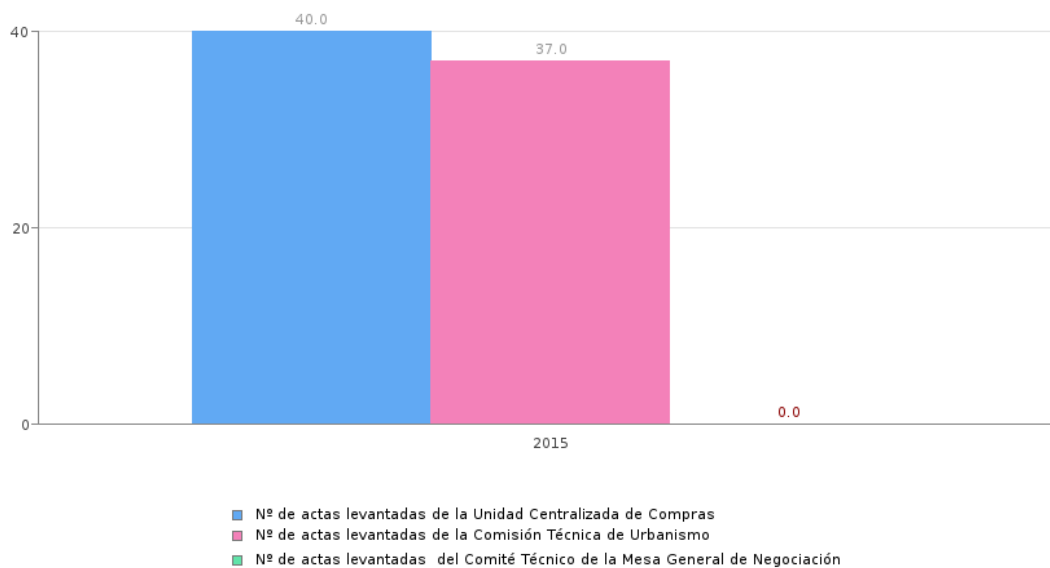
- Nº de reuniones de la Unidad Centralizada de Compras
- Nº de reuniones de la Comisión Técnica de Urbanismo
- Nº de reuniones del Comité Técnico de la Mesa General de Negociación



Nº DE ASUNTOS TRATADOS EN LOS COMITÉS TÉCNICOS DE COORDINACIÓN EN EL 2015 (Asuntos tratados)



Nº DE ACTAS LEVANTADAS EN LOS COMITÉS TÉCNICOS DE COORDINACIÓN EN EL 2015 (Actas)



1.7 - REUNIONES EN CASCADA

A la vista del resultado obtenido en el seguimiento realizado durante el 2013, y al igual que en el año 2014, durante el 2015 no se ha realizado



seguimiento alguno de las reuniones en cascada celebradas por las distintas concejalías.

Por tanto esta herramienta lleva ya 2 años sin ser utilizada.

1.8 - MANUAL DE ACOGIDA

A final del año 2013 se crea el grupo de trabajo que habría de proceder a elaborar el Manual de Acogida, el cual está integrado por representantes de los distintos negociados.

Dicho Manual se aprobó por Resolución 2454/2014 del Concejal de Control de Gestión, Calidad, Formación, Comunicación Interna y Nuevas Tecnologías en fecha 6 de noviembre, presentándose al personal municipal en la II Jornada “Conoce tu empresa” celebrada el 17 de abril del 2015.

En mayo de 2015 se publica en la intranet dicho Manual.

Tras la toma de posesión en junio de 2015, de la nueva Corporación municipal se le indicó a la Concejalía de Personal que era necesario proceder a la actualización de dicho Manual.

En diciembre de 2015 en colaboración con dicha concejalía se procede a actualizar el contenido de dicho Manual así como a preparar la propuesta de aprobación del mismo, el cual ha sido aprobado en el año 2016.

1.9 - BUZÓN DE SUGERENCIAS DEL EMPLEADO

En el año 2015 se ha recibido en total cuatro quejas/sugerencias (una en el segundo trimestre, otra en el tercero y dos en el cuarto) relativas a:

- Solicitud de activar el hilo musical en la sala de espera de Servicios Sociales para preservar la intimidad y confidencialidad de los usuarios.
- Controlar el gasto de alumbrado e iluminación de la piscina cubierta a altas horas de la noche y en la madrugada.



- Normalizar los documentos oficiales de comunicación del Ayuntamiento.
- Solicitud de colocación de ambientadores en el centro de Servicios Sociales.

Dichas quejas/sugerencias han sido tenidas en cuenta y solucionadas por la Corporación.

2. EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL AYUNTAMIENTO.

En noviembre de 2014, se constituye el grupo de mejora para el análisis de la Comunicación Interna, de conformidad con el Plan de Mejora, elaborado a raíz de la autoevaluación realizada en mayo de 2014, con el objetivo de definir y mejorar un cuestionario para la evaluación de la Comunicación Interna.

Una vez revisado el formato de la encuesta e incluidas las modificaciones planteadas, se elabora un nuevo cuestionario electrónico para su estudio con la idea de pasarlo a todos los profesionales durante la segunda semana del mes de diciembre de 2014.

En marzo de 2015, se convoca al grupo de trabajo de comunicación interna para el análisis de los resultados obtenidos (sólo se cumplimentan 28 cuestionarios habiéndose enviado 144 correos electrónicos); las pocas encuestas recibidas, no tienen relevancia suficiente para que los resultados que se puedan extraer de ellas puedan ser muy fiables. Se decide analizar por qué no hay respuesta a la demanda de cumplimentación del cuestionario, buscar donde está el problema y proponer posibles soluciones al mismo.

El grupo de trabajo acuerda revisar el cuestionario e incorporar las modificaciones planteadas y posteriormente realizar el cuestionario en formato papel para su cumplimentación por el personal municipal, a través de distintas reuniones presenciales a las que deben asistir obligatoriamente las concejalías y jefaturas correspondientes.



En los meses de octubre-diciembre de 2015 se realizan las distintas reuniones para la cumplimentación del nuevo cuestionario de comunicación interna.

A 31 de diciembre queda pendiente la presentación de los resultados.

3. DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA.

Durante el 2015 se ha ido actualizando la publicación en la Intranet municipal de distintas herramientas del Plan de Comunicación Interna, con la finalidad de facilitar la difusión y el acceso a las mismas por todos los empleados.

A continuación se expone un gráfico con las visitas realizadas durante el 2015.



		1ºtr-2015	2ºtr-2015	3ºtr-2015	4ºtr-2015	TOTAL 2015
VISITAS INTRANET						
APROBACIÓN DE PRUESUPUESTOS	Presentación Presupuesto 2013		0	0	0	2
	Memoria Presentación presupuesto 2013		0	0	0	2
	Presentación Presupuesto 2014 (****)		0	0	0	1
	Memoria Presentación presupuesto 2014 (****)		0	0	0	1
	Presentación Presupuesto 2015 (*****)		0	0	0	5
	Memoria Presentación 2015 (*****)		0	0	0	4
	2016 Memoria Presentación Presupuesto(*****)					9
	Presentación Presupuesto 2016 (*****)					9
	Enfado de Leonard Bernstein con Carreras(*****)		0	0	0	2
	BCI		14	6	0	6
BUZÓN DE SUGERENCIAS DEL EMPLEADO (*)	Intranet (1)					
		1	21	0	52	74
CONOCE TU EMPRESA(*****)	Memoria Conoce tu empresa				0	9
	Calendario Laboral 2015(*****)	0	0	0	3	3
	Acuerdo marco 2012	0	2	2	3	
	Convenio colectivo 2012	0	1	0	2	3
INFORMACIÓN SOCIOLABORAL	Cuadrante vacaciones, licencias, permisos y complemento por IT	0	0	0	4	4
	Día adicional de permiso por asuntos propios	Eliminado	0	0	4	4
	Presentación Liquidación 2011	0	0	0	0	0
	Memoria Presentación Liquidación 2011	0	0	0	0	0
	Presentación Liquidación 2012 (*)	0	0	0	0	0
	Memoria Presentación Liquidación 2012 (*)	0	0	0	0	0
LIQUIDACIÓN PRESUPUESTOS	Datos comparativos con otros Ayuntamientos - Folleto 2012 (***)	0	0	0	0	0
	Folleto Liquidación 2013 (****)	0	0	0	0	0
	Presentación Liquidación 2013 (*****)	0	1	0	0	1
	2014 Presentación Liquidación (*****)		5	1	5	11
MANUAL DE ACOGIDA (*****)					0	15
POLÍTICAS INSTITUCIONALES (**)		0	0	0	16	16
PCI	Plan de Comunicación Interna		0	0	1	1
	Conclusiones evaluación del PCI		0	0	0	0
	Modelo de solicitud de comunicación interna		0	1	5	6
	Felicitación Navideña trabajadores (*****)					

(1) Tenemos 3 sugerencias realizadas a través de la Intranet en 2013, 1 en 2014, 2 en 2015.
Nº Empleados con correo electrónico y por tanto con acceso a la intranet: 106

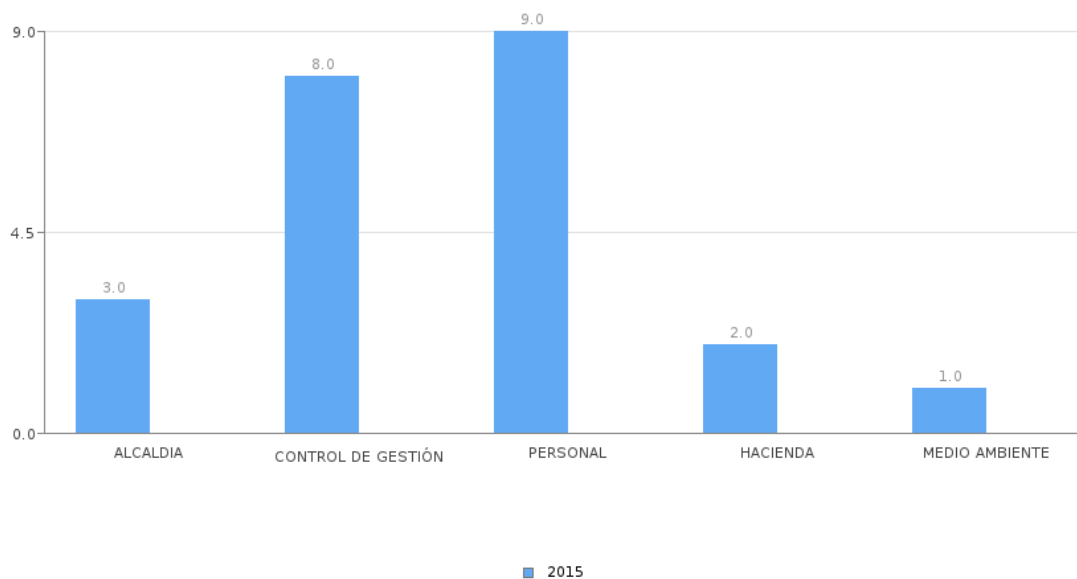
- (*) Incorporado a la Intranet en el 2º Tr. 2013
- (**) Incorporado a la Intranet en el 3º Tr. 2013
- (***) Incorporado a la Intranet en el 3º tr. 2013
- (****) Incorporado a la Intranet en el 4º tr. 2013
- (*****) Incorporado a la Intranet en el 2º tr. 2014
- (*****) Incorporado a la Intranet en el 4º tr. 2014
- (******) Incorporado a la Intranet en el 2º tr. 2015
- (******) Incorporado a la Intranet en el 3º tr. 2015

4. ACCIONES DE COMUNICACIÓN GENÉRICAS

A petición de los distintos negociados y en colaboración con los mismos, en el año 2015 se han realizado un total de 42 acciones comunicativas a todos los empleados a petición de los siguientes negociados:

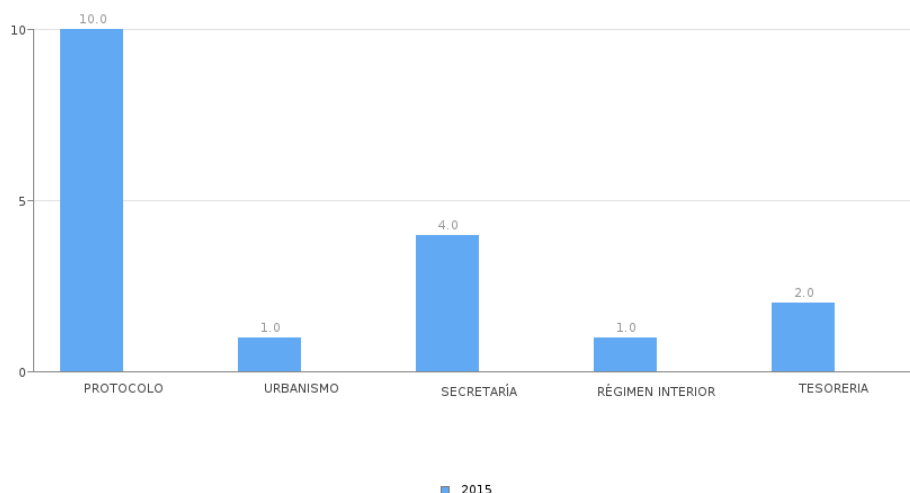
- Alcaldía	3
- CGCFyCI	8
- Hacienda	2
- Medio Ambiente	1
- Personal	9
- Protocolo	10
- Régimen Interior	1
- Secretaría	4
- Tesorería	2
- Urbanismo	1
- Varios negociados	1

Nº DE COMUNICACIONES GENÉRICAS EN EL AÑO 2015 (Comunicaciones)





Nº DE COMUNICACIONES GENÉRICAS EN EL AÑO 2015 (Comunicaciones)



5.- REUNIONES DE LA CONCEJALÍA

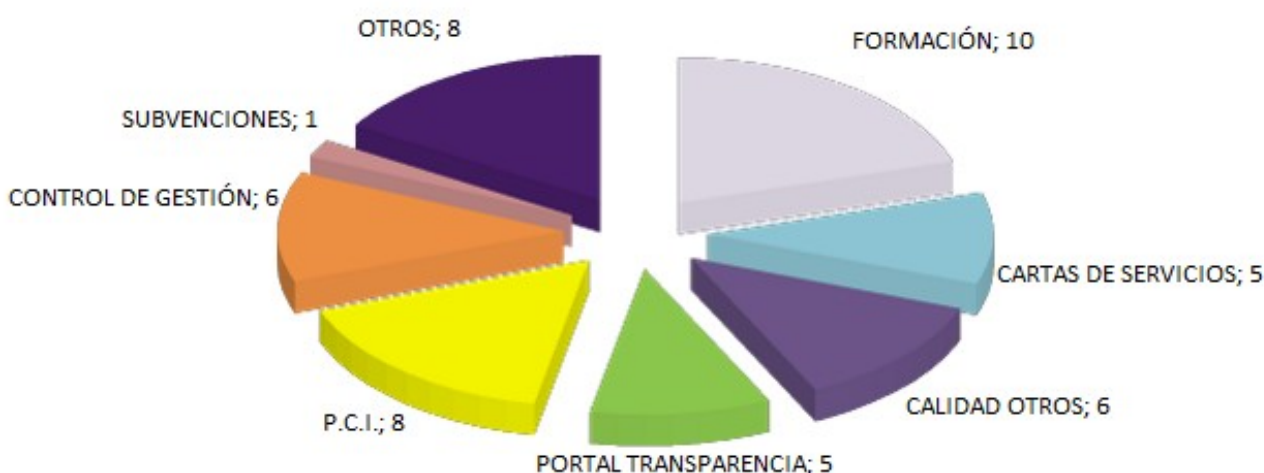
a. Reuniones del Negociado y Concejal delegado con el Alcalde

Durante el año 2015 el Negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna junto con el Concejal delegado se ha reunido con el Alcalde una vez con motivo de entregarle la memoria del año 2014.

b. Reuniones de la responsable técnica del negociado con el Concejal delegado.

Durante el año 2015 la Técnica del Negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna, y el Concejal delegado se ha reunido con el Concejal en diez ocasiones, de las cuales cuatro de ellas han sido con el Concejal Angel Almela, Concejal de la anterior corporación, abordando las distintas materias el número de veces que se indica en el gráfico siguiente:

Asuntos tratados entre Concejal/ Técnico 2015



c. Reuniones del negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna.

En el año 2015 el Negociado ha ido realizando reuniones periódicas con carácter semanal al objeto de ir abordando la distribución de tareas a realizar y objetivos a lograr. Así mismo, se ha mantenido una reunión con el anterior concejal, Angel Almela y otra con el concejal actual, Angel González.

5. SEGUNDA JORNADA CONOCE TU EMPRESA

Con el objeto de acercar al personal municipal a las empresas del pueblo, y viceversa, el día 17 de abril a las 11:30 horas el Alcalde, a través del Concejal de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna, convoca a sus empleados municipales la II Jornada denominada "CONOCE TU EMPRESA", que tiene lugar en FRIPOZO.



Los empleados municipales son recibidos por la empresa y una vez dada la bienvenida y presentada la empresa por el equipo directivo de FRIPOZO, el Sr. Alcalde informó sobre las siguientes cuestiones:

- Liquidación del Presupuesto Municipal 2014.
- Obtención del sello de Compromiso hacia la excelencia Europea 200 +
- Manual de Acogida del Ayuntamiento
- Resultados de la encuestas de satisfacción al ciudadano realizadas en 2014.

Acabada la presentación, el Equipo de Gobierno y los empleados municipales proceden a realizar una visita guiada por la empresa, tras lo cual somos obsequiados por la empresa con un “vino español”

La valoración de las Jornadas por los empleados fue muy positiva, encontrándose disponible en la intranet municipal, la memoria de la misma.

D. UNIDAD TÉCNICA DE OBTENCIÓN DE RECURSOS FINALISTAS / SUBVENCIONES

- **MISIÓN:** Gestionar la obtención finalista de recursos no obligatorios procedentes de entidades públicas y privadas, para financiar los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- **VISIÓN:** Conseguir el mayor nivel de financiación externa finalista para los servicios prestados por el Ayuntamiento.



1.- GESTIÓN DE SUBVENCIONES CONVOCADAS DURANTE EL AÑO 2015.

Este año se han gestionado dieciocho subvenciones convocadas en el año 2015, unas solicitadas a través de las convocatorias publicadas en los diarios oficiales BORM Y BOE, y otras a través de convenios con la CARM.

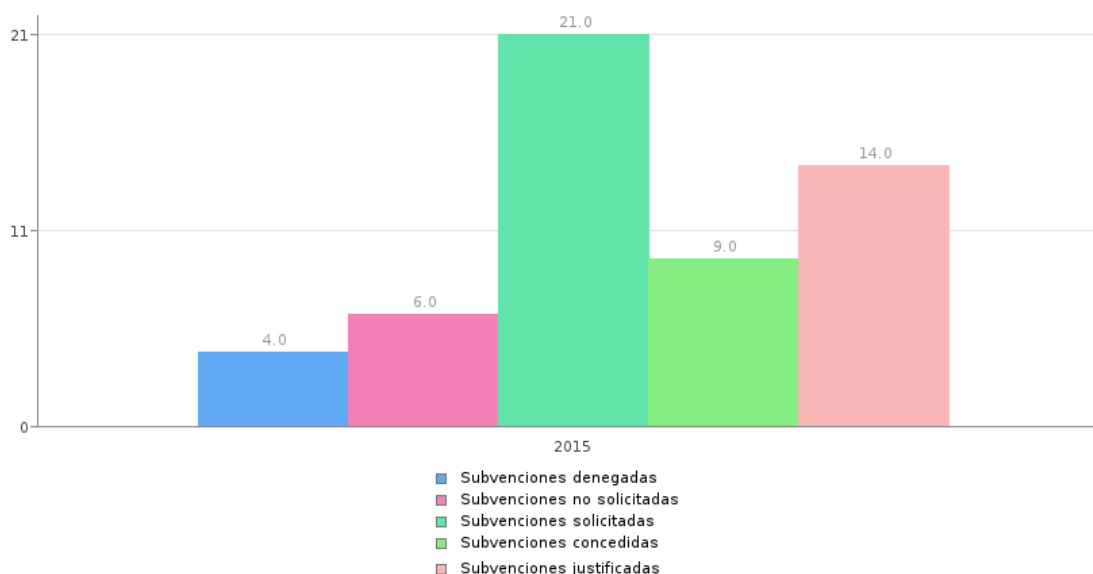
Se han realizado veintisiete comunicaciones a los técnicos de los distintos negociados relativas a convocatorias de subvenciones publicadas en los diarios oficiales BORM y BOE, de las cuales veintiuna han sido solicitadas y seis no solicitadas. De las subvenciones solicitadas, se han denegado dos y se ha renunciado a otros dos.

A fecha 31 de diciembre quedaban pendientes de resolución de concesión tres subvenciones correspondientes al 2015 y otras dos subvenciones correspondientes a años anteriores.

2.- JUSTIFICACIÓN DE SUBVENCIONES.

A 31 de diciembre de 2015 se han justificado un total de 14 subvenciones, de las cuales tres corresponden al año 2013, diez al año 2014 y una al año 2015.

SUBVENCIONES GESTIONADAS 2015 (Subvenciones)





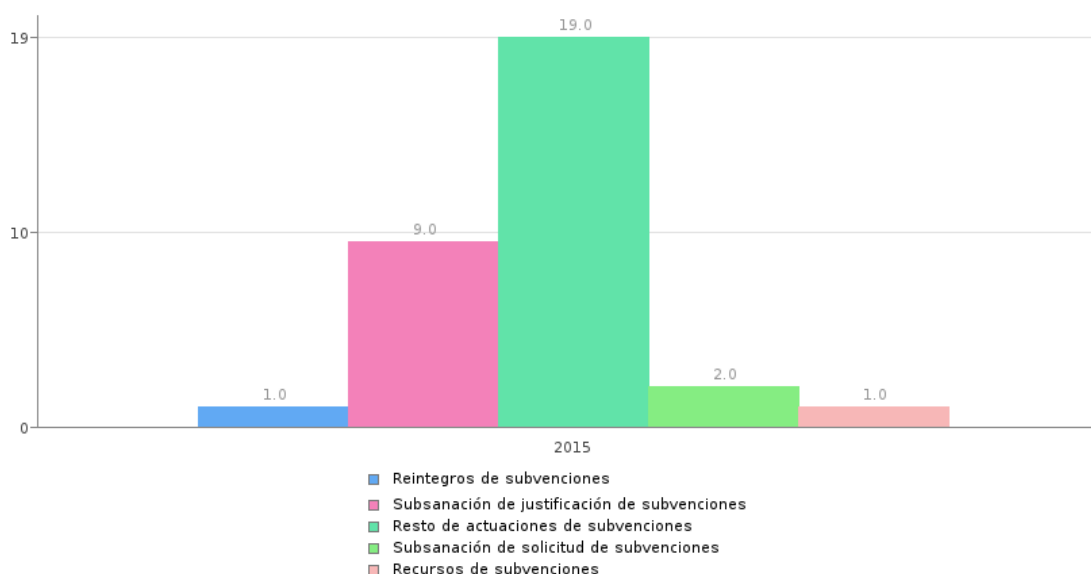
3.- OTRAS GESTIONES DE SUBVENCIONES

Así mismo se han realizado treinta y dos gestiones, distintas de las correspondientes a la tramitación de las solicitudes o justificación de subvenciones referidas en los puntos anteriores, colaborando con los distintos departamentos de oficio o previa solicitud de los mismos.

Las actuaciones realizadas son:

- **Recursos** de reposición.
- **Subsanación** de solicitud.
- **Subsanación** de justificación.
- **Expedientes de reintegro**.
- **Resto** (emisión de listados e informes, petición de documentos contables a la Comunidad Autónoma, desgloses de cuentas justificativas).

OTRAS ACTUACIONES DE SUBVENCIONES 2015





E. UNIDAD TÉCNICA DE FORMACIÓN

MISIÓN: Detectar las necesidades de formación del Ayuntamiento y desarrollar e implantar los planes de formación necesarios para la mejora continua en la prestación de servicios al ciudadano.

VISIÓN: Contar con la confianza de los diferentes negociados del Ayuntamiento en lo relativo a la gestión de la formación al objeto de conseguir que la formación de los empleados sea la adecuada para que la prestación de los servicios municipales se desarrolle desde la perspectiva de la excelencia en la gestión.

1.- ELABORACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN 2015 Y EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO.

Cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 13 del Acuerdo Marco y Convenio Colectivo de este Ayuntamiento, y al objeto de conseguir una mejora de los conocimientos profesionales, el negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna elabora una propuesta de Plan de formación 2015 para los empleados públicos municipales en el que se incluyen acciones formativas a ejecutar directamente por el Ayuntamiento o en colaboración con otros organismos.

Las acciones formativas incluidas en el Programa de Formación del Plan de Formación 2015 son las siguientes:

A. Modalidad de Mesas para la Formación.

- Formación en la aplicación informática Cuadro de Mando Integral.
- Aproximación práctica a nociones básicas de ofimática.



B. En colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia incluida en su Plan de Formación.

- Cuadro de Mando Integral.
- Taller de Contratación administrativa para no expertos.
- Excel, Nivel Intermedio.
- Formación en materia de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo en la Administración Local.
- Cuadro de Mando Integral, Grupo de Trabajo de empleados del ayuntamiento incluido en el Programa de Calidad de las Unidades.

C. En colaboración con la Federación de Municipios de la Región de Murcia.

- Access básico.
- Teoría del tiro táctico policial y de defensa.

El objeto del Plan es facilitar el proceso continuo de modernización y profesionalización de los empleados/as municipales, aumentar la cualificación y la mejora de competencias de los empleados públicos locales e incentivar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía y promover la mejora profesional y personal de los empleados municipales, fomentando la carrera profesional, y la coordinación e intercambio de experiencias de los empleados municipales.

También es objeto del Plan lograr la máxima participación de los empleados/as municipales en las acciones formativas, y colaborar con otras Administraciones Públicas, organizaciones sindicales y entidades privadas en la realización de las acciones formativas que éstas programen.



El 18 de marzo de 2015 se remite a la concejalía de Personal el documento para su conocimiento y a los efectos oportunos.

Con el cambio de la Corporación, el 6 de Julio de 2015 se envía al nuevo Concejal de Personal.

En cuanto al grado de ejecución del Plan de Formación, resulta lo siguiente:

ACCIONES FORMATIVAS EJECUTADAS 2015	INCLUIDAS EN EL PLAN	MODALIDAD EN QUE SE EJECUTA / ENTIDAD ORGANIZADORA
“Formación en la aplicación informática del Cuadro de Mando Integral”	SI	Mesas para la Formación
“Excel Nivel Intermedio”	SI	Curso / EFIAPRM
“Sensibilización en materia de acoso laboral y sexual. Las Torres de Cotillas”	SI	Curso / EFIAPRM
“Contratación administrativa para no expertos”	SI	Curso / EFIAPRM
“Bases de datos y su aplicación a trabajo administrativo. Access básico”	SI	Curso / FMRM

Por tanto, no se han conseguido realizar los siguientes cursos inicialmente previstos en el Plan de Formación 2015:

A. Mesas para la Formación.

- Aproximación práctica a nociones básicas de ofimática.

B. En colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia incluida en su Plan de Formación.

- Cuadro de Mando Integral.



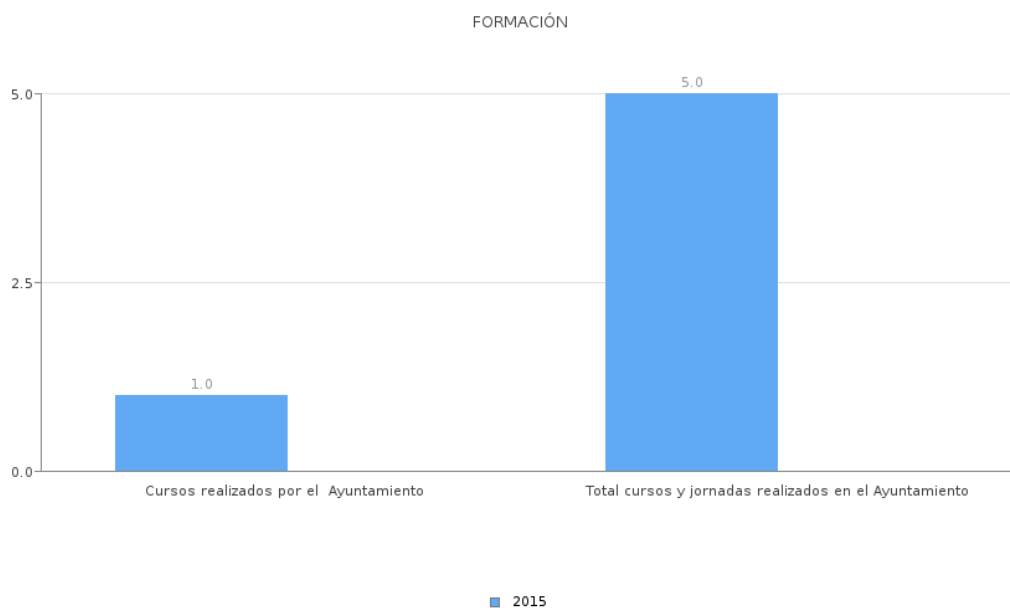
- “Cuadro de Mando Integral”, Grupo de Trabajo de empleados del ayuntamiento incluido en el Programa de Calidad de las Unidades.

C. En colaboración con la Federación de Municipios de la Región de Murcia.

- Teoría del tiro táctico policial y de defensa.

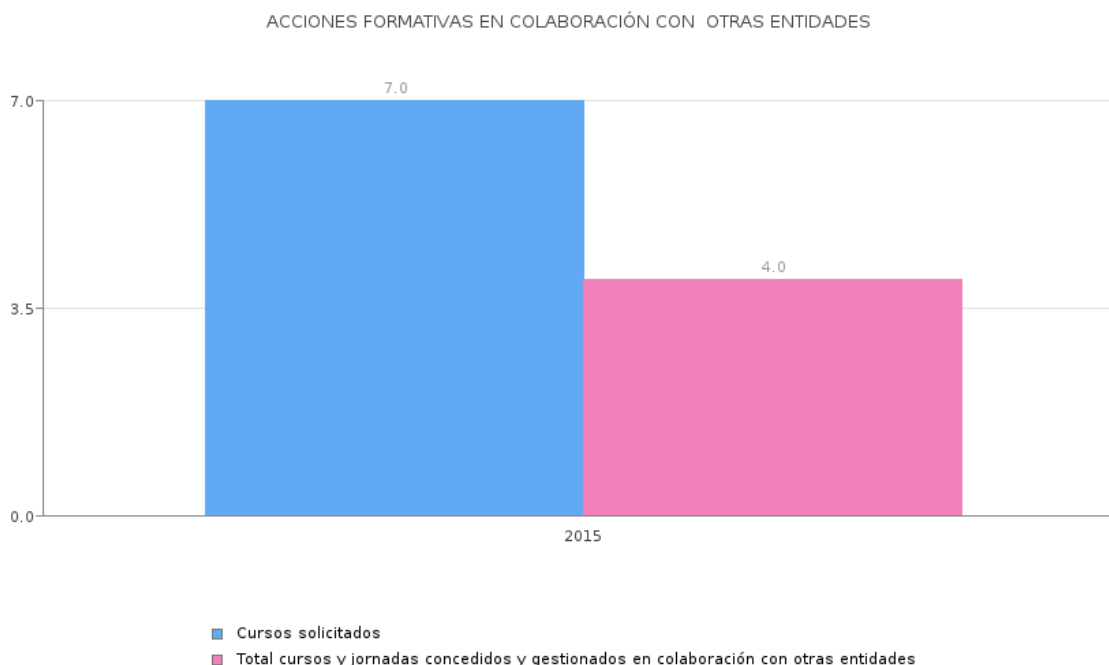
2.- DESARROLLO DE ACCIONES FORMATIVAS EN EL AYUNTAMIENTO

En el siguiente gráfico se muestra el total de acciones formativas desarrolladas en el Ayuntamiento.



2.1.

Los cursos desarrollados en colaboración con otras entidades suponen que desde este negociado se realizan las siguientes actividades y gestiones: Presentación de la acción formativa, comunicación de convocatorias a través de correos electrónicos, control de asistencias y resolución de incidencias, gestiones con el profesorado, preparación de medios técnicos y elaboración de Memoria.



a) Mesas para la Formación

Aplicación informática del Cuadro de Mando Integral”, para continuar con la implantación del proyecto Cuadro de Mando integral de este Ayuntamiento, se celebran en fecha de 26 y 27 de marzo de 2015, dos ediciones de un curso de dos horas a las que se convoca a 31 empleados y empleadas. Dicho curso se impartió en horario de 8,30 a 10,30 horas y se encuadra en la modalidad de Mesas para la Formación del Plan de Formación de nuestro Ayuntamiento.



b) En colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración pública de la Región de Murcia.

Este año hemos coordinado los siguientes cursos en el municipio:

-“Curso de Sensibilización en materia de acoso laboral y sexual. Las Torres de Cotillas”

Curso presencial de 20 horas, que se imparte en el Aula del Centro Social de Los Pulpites, los días 25 y 26 de mayo en horario de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas y el 27 de mayo en horario de 9:00 a 13:00 horas. El número de asistentes al curso es de dieciséis empleados públicos de distintas Administraciones Públicas, de los que trece pertenecen a este Ayuntamiento. La finalidad del curso es formar a los empleados municipales en materia de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo, especialmente de los empleados que constituyen los equipos de mediación en los Protocolos de actuación implantados en la Administración Local, Delegados de Prevención y componentes de los Comités de Seguridad y Salud Laboral.

-“Curso de Excel Nivel Intermedio. Las Torres de Cotillas”

Curso presencial de 40 horas, que se imparte en el Aula de Informática de la Casa de la Cultura, entre los meses de abril y mayo, en un total de 8 sesiones en horario de 9:30 a 14:30 horas. El número de asistentes al curso es de quince empleados/as públicos/as de Ayuntamientos, de los que catorce pertenecen a este Ayuntamiento. La finalidad del curso es que los empleados del Ayuntamiento mejoren y amplien los conocimientos de excel para mayor dominio de la hoja de cálculo en relación a la gestión de datos y que adquieran los conocimientos básicos que permitan en uso de la herramientas para crear gráficos, gestionar datos, crear tablas dinámicas, realizar auditorias y realizar funciones financieras y contables.



-“Taller de contratación administrativa para no expertos”

Curso presencial de 20 horas, que se imparte en el Aula del Centro Social de Los Pulpites de la 1ª planta, los días 22, 23, 29 y 30 de octubre de 9:00 a 14:00 horas. El número de asistentes al curso es de veintinueve empleados públicos de los distintos Ayuntamientos, de los que cinco pertenecen a este Ayuntamiento. La finalidad del curso es proporcionar, al personal técnico y administrativo no perteneciente a los negociados de contratación de los Ayuntamientos, nociones básicas sobre contratación administrativa y en especial sobre los contenidos mínimos de los pliegos de condiciones técnicas.

c) En colaboración con la Federación de Municipios de la Región de Murcia

En el año 2015 hemos colaborado y coordinado los siguientes cursos impartidos en el municipio:

- “Bases de datos y su aplicación a trabajo administrativo. Access básico”:

Curso mixto (6 presenciales y 24 online), que se realiza en el mes de octubre. Las clases presenciales han tenido lugar los días 9 de octubre y 2 de noviembre en el Aula de informática de la 1ª planta de la Casa de la Cultura. Asisten catorce empleados públicos de diversos Ayuntamientos de la Región, de los cuales ocho son empleados de este Ayuntamiento. La finalidad del curso es la de crear, estructurar, clasificar, relacionar y consultar conjuntos de información en bases de datos y generar informes y formularios sobre un conjunto de información. Este curso está incluido en el “Plan de Formación Continua de 2015”, de la Federación de Municipios de la Región de Murcia.



3. OTRAS ACTUACIONES EN MATERIA DE FORMACIÓN

3.1.- REUNIONES DE COORDINACIÓN TÉCNICA EN LA ESCUELA DE FORMACIÓN E INNOVACIÓN DE LA REGIÓN DE MURCIA

En el mes de febrero, la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia, con motivo de comenzar la impartición de la acciones formativas incluidos en los distintos programas, convoca a la Técnica del Negociado como Coordinadora de Formación a un encuentro/reunión que tiene lugar el día 4 de febrero para comentar, informar, debatir, aclarar y compartir ideas para llevar a cabo el Plan de Formación 2015.

En junio, como enlace de formación, la Técnica del Negociado asiste a una reunión para la puesta en común del desarrollo del programa de Formación Local durante el primer semestre, entrega de diplomas correspondientes a los ejercicios 2014 y 2015 e información sobre cambios y mejoras a aplicar de cara a elaboración del procedimiento de detección de necesidades formativas para 2016.

3.2.- REGISTRO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

En el año 2015 esta Unidad técnica ha seguido trabajando en el Registro de Formación, manteniéndolo actualizado e incorporando todos los diplomas de formación recibidos de las distintas Administraciones Públicas (FMRM, EFIAP..), así como los que los propios empleados han presentado en esta Unidad para su inclusión en el expediente.

A finales del 2015 se celebró contrato de servicios para el desarrollo de una nueva aplicación informática para gestionar la formación: Asistencia a cursos, gestión de cursos y empleados, generación automática de indicadores, etc.



3.3.- ENCUESTA DE FORMACIÓN.

El día 7 de octubre se envía el cuestionario de formación a todos los empleados del Ayuntamiento a través de correo electrónico, finalizando el plazo de cumplimentación el 23 de octubre.

Al personal de limpieza de edificios y de obras se les convoca el día 3 de noviembre para la cumplimentación del cuestionario de formación en formato papel.

El objetivo de la encuesta es conocer las necesidades y preferencias de formación de los empleados públicos municipales para que una vez detectadas las inquietudes y necesidades en materia formativa, elaborar el Plan de Formación Municipal del Ayuntamiento para 2016 y hacer propuestas de acciones formativas a otras instituciones, para su inclusión en los planes de 2016.

Se envía a un total de ciento catorce correos electrónicos y veinte en formato papel. Se procesan cuarenta y seis cuestionarios, lo que supone el 34,33% de los encuestados.

En la intranet municipal se encuentra publicada la Memoria relativa a dicha encuesta.

3.4.- GESTIONES VARIAS EN MATERIA DE FORMACIÓN.

En materia de formación se han realizado setenta y tres actuaciones relativas a:

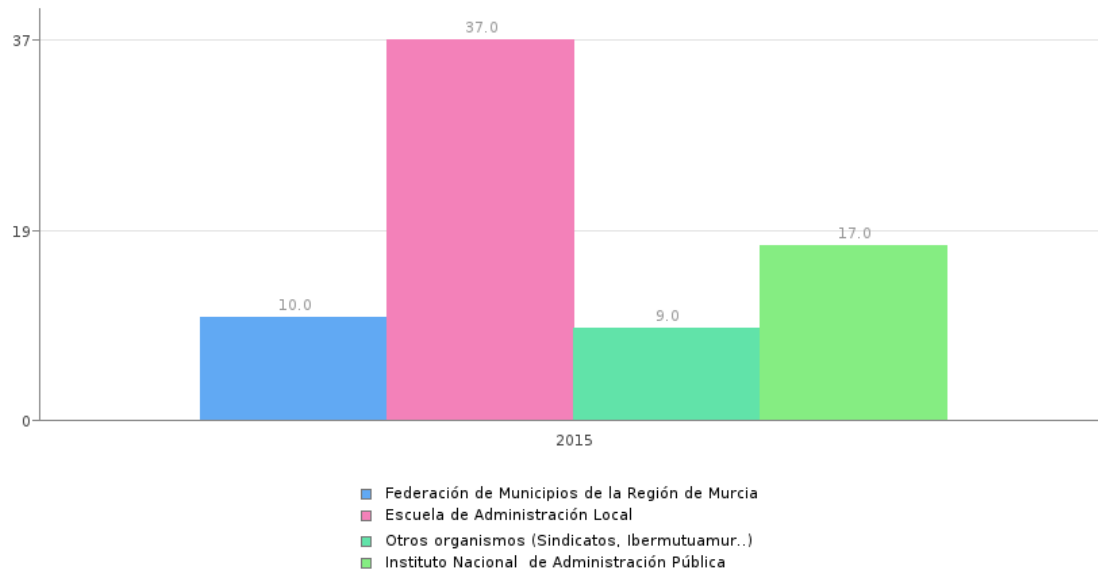
- **Facilitar la asistencia de los empleados municipales del Ayuntamiento a los distintos cursos ofertados por las administraciones públicas**, promoviendo su inscripción incluso fuera de plazo.

- **Entregar los diplomas** a los empleados de los cursos que han realizado.

- **Facilitar información de la formación impartida por los distintos organismos a los empleados municipales a través de correos electrónicos y de la intranet**, mediante links a los distintos organismos que imparten formación.



GESTIONES REALIZADAS EN MATERIA DE FORMACIÓN EN 2015 (Gestiones)





V. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA CONCEJALÍA

A continuación exponemos el presupuesto de gastos presentado para el año 2015 y la ejecución realizada del mismo durante dicho año.

CONCEPTO DE GASTO	PROPUESTA 2015	EJECUTADO 2015
	IMPORTE IVA INCLUIDO	
Asistencia técnica certificación cartas de servicios, IMPLANTACION MODELO EFQM y Cuadro de Mandos Integral durante el 2015	10.890,00 €	
Consultoría proyecto CMI		7.260,00 €
Realización y análisis de cuestionarios telefónicos a ciudadanos sobre el nivel de satisfacción en Urbanismo, Deportes y Servicios Sociales y Gestión General Ayuntamiento (URIS)		3.025,00 €
Tasas Sello Compromiso con la Excelencia	2000,00 €	
Coste Auditoria de Certificación		3.660,00 €
Tasas certificación ISO 9001-2008 y coste auditoría Local	4.000,00 €	
Asesoramiento y desarrollo de la auditoría interna de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 en la Policía Local (URIS)		2.420,00 €
Asistencia técnica aplicación informática CMI	4.000,00 €	0,00 €
Nuevas funcionalidades aplicación CMI		1.185,80 €
Manual y Formación en la aplicación de CMI		560,00 €
Impresora – Fotocopiadora	7.500,00 €	
Adquisición fotocopiadora		3.569,50€
Actividades de formación	3.000,00 €	
Taller como mejorar el Trabajo en Equipo		1.700,00 €
Tasas certificación Cartas de servicios	3.000,00 €	0,00 €
Otros gastos	500,00 €	0,00 €
TOTAL	35.390,00 €	23.380,30 €

VI. CONCLUSIONES Y PROYECTOS DE ACTUACIÓN

En materia de Control de Gestión:

Hemos logrado mejorar la aplicación informática diseñada, y formar a todos los negociados en el uso de la misma, al objeto de que puedan introducir directamente la información que se les solicita, lo que mejorará la implicación de los mismos en su elaboración.

Las propuestas de actuación para el año 2016, son:

- Lograr que la introducción de los datos en la aplicación informática sea realizada por los responsables de cada Negociado incluido en el CMI.
- Mediante la creación de grupos de trabajo inter e intranegociados, lograr:
 - Crear una versión resumida de CMI.
 - Completar los objetivos estratégicos relativos al menos el 50% de los indicadores incluidos en el CMI.

En materia de calidad:

En el 2015 hemos avanzado muy poco en materia de **gestión por procesos**, no pudiendo abordar el resto de procesos que quedaron pendientes del negociado de Intervención ni de urbanismo

En materia de **Cartas de Servicios** no hemos puesto en marcha ninguna nueva Carta de Servicios, ni abordado la revisión de todas las puestas en marcha.

Los logros más importantes del 2015, han sido:

- La concesión de la certificación EFQM de “Compromiso hacia la Excelencia 200+”

- La obtención por segundo año consecutivo del Premio a las buenas prácticas de la Administración Pública de la Región de Murcia, este año en la modalidad de Innovación en la Administración Pública, con el Proyecto de CMI.

Las propuestas de actuación para el 2016 son:

- Revisar todas las Cartas de Servicios incluyendo mayores compromisos de calidad en las mismas.

- Obtener los datos de los indicadores de las cartas de servicios con antelación suficiente para su publicación en la web en plazo y para la adopción de las medidas correctoras oportunas, cuando sea necesario.

En materia de Comunicación Interna:

En el año 2015 hemos logrado:

- Mejorar la difusión de las Políticas Institucionales.
- Analizar la situación de la Comunicación Interna mediante el grupo de mejora constituido al efecto.

Para el año 2016 nos planteamos los siguientes objetivos:

- Presentar a toda la organización los resultados del análisis de la Comunicación Interna realizado.
- Adoptar las medidas de corrección derivadas de dicho análisis.

En materia de formación:

Durante el 2015, hemos logrado ejecutar el 55% de las actividades de formación previstas en el Plan de Formación del Ayuntamiento para el 2015.

Para el año 2016, pretendemos:



- Elaborar el Plan de Formación de este Ayuntamiento, ejecutando al menos el 75% de las acciones formativas incluidas en el mismo.
- Mejorar la aplicación informática de Registro de Gestión de la formación.

En materia de obtención de recursos finalistas:

Para el año 2016, pretendemos:

- Disminuir el número de subsanaciones realizadas tanto en la solicitud como en la justificación de subvenciones.
- Buscar nuevos cauces de financiación privada de actividades, ya que han disminuido notablemente la financiación pública.

Las Torres de Cotillas a 30 de septiembre de 2016.

LA TÉCNICA DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICO-
ADMINISTRATIVA

Consuelo Mesequer García