



# MEMORIA

## DE LA UNIDAD DE PLANIFICACION Y COMUNICACION INTERNA (UPCI)

### CONTROL DE GESTIÓN, CALIDAD, FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA)

Ejercicio 2017



# INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</b>	<b>3</b>
<b>III. COMPOSICIÓN Y ORGANIGRAMA</b>	<b>4</b>
<b>IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS</b>	<b>5</b>
<b>A. UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>5</b>
<b>B. UNIDAD DE CALIDAD</b>	<b>7</b>
<b>C. UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>12</b>
<b>D. UNIDAD TÉCNICA DE OBTENCIÓN DE RECURSOS FINALISTAS / SUBVENCIONES</b>	<b>22</b>
<b>E. UNIDAD TÉCNICA DE FORMACIÓN</b>	<b>25</b>
<b>V. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA UPCI</b>	<b>34</b>
<b>VI. CONCLUSIONES Y PROYECTOS DE ACTUACIÓN</b>	<b>35</b>



## I. INTRODUCCIÓN

En esta MEMORIA se exponen las actividades realizadas por la UPCI (Negociado 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 UPCI (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



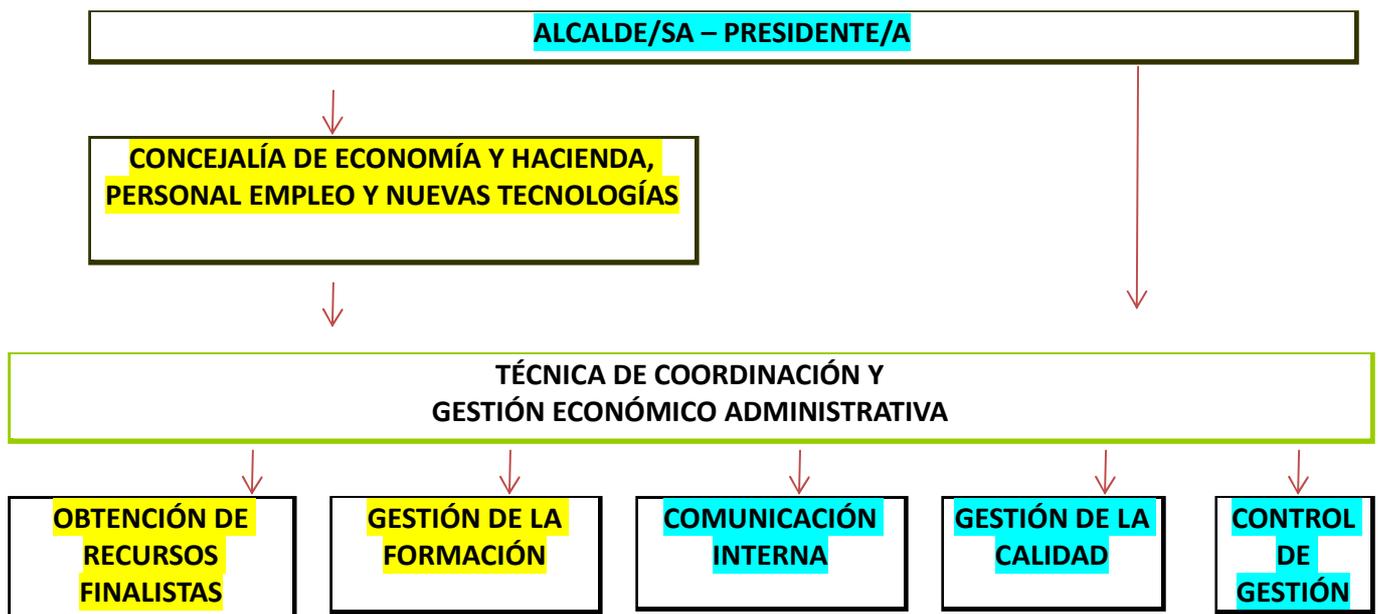
### III. COMPOSICIÓN Y ORGANIGRAMA

Las personas adscritas actualmente a dicha Concejalía son:

- Una Técnica de Coordinación y Gestión-Económico administrativa.
- Dos administrativas y un administrativo.
- En fecha 23 de noviembre se contrata un auxiliar administrativo con conocimientos en lengua inglesa a jornada parcial (10 horas semanales) para apoyar al negociado en el desarrollo del proyecto europeo Erasmus+ Do-U-Sport? en el que participa este Ayuntamiento financiado a través de subvención de la Comisión Europea.

Desde el 13 de junio de 2015 que tomó posesión la Corporación actual, la UPCI pasa a depender directamente del Alcalde en algunas materias (Control de Gestión, Calidad y Comunicación Interna) y del Concejal delegado de Economía y Hacienda, Personal, Empleo y Nuevas Tecnologías en otras (Formación y Obtención de Recursos finalistas).

El 5 de Diciembre se incorpora una nueva Alcaldesa, no habiendo cambios organizativos que afecten al departamento.





## IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS

A lo largo del año 2017 las actuaciones desarrolladas por la UPCI (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.

#### DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL CUADRO DE MANDOS INTEGRAL

Al objeto de continuar con el desarrollo e implementación del Cuadro de Mandos Integral, durante este año se realizaron las siguientes actuaciones:

- Completar la introducción de datos en la aplicación informática: los datos relativos a las áreas de interés y objetivos estratégicos de cada uno de los indicadores seleccionados por los distintos técnicos en virtud de las reuniones celebradas en el año anterior.



- Mejorar la aplicación informática para que se adapte a las necesidades nuevas que han surgido.

Siguen pendientes de celebrar reunión de trabajo con los siguientes negociados:

- Recaudación
- Tesorería
- Personal
- Secretaría

Asimismo están pendientes de introducir los datos de 2015, 2016 y 2017.

## **2.- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

La UPCI (Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación interna) durante el 2017 procedió a revisar la EDUSI “Las Torres Conecta” con la que este Ayuntamiento se había presentado a la convocatoria aprobada por Orden HAP/1610/2016, de 6 de octubre, al no ser seleccionados en virtud de la Resolución de 18 de mayo de 2017, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que se conceden ayudas de la segunda convocatoria para la selección de estrategias de desarrollo urbano sostenible e integrado que serán cofinanciadas mediante el Programa Operativo FEDER de crecimiento sostenible 2014-2020.

La revisión de dicho documento se realizó en colaboración con la empresa consultora que había redactado la primera EDUSI.

Tras dicha revisión este Ayuntamiento se presentó a la Convocatoria 2017 de ayudas del FEDER, aprobada por Orden HFP/888/2017, de 19 de septiembre, del Ministerio de Hacienda y Función Pública, relativa a la tercera convocatoria para la selección de Estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado que serán cofinanciadas mediante el programa operativo FEDER de crecimiento



sostenible 2014-2020.

A fecha actual, y en atención a la Resolución de 4 de mayo de 2018, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, de la Tercera Convocatoria de la Orden HFP/888/2017, por la que se asignan las ayudas del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), publicada en el BOE de 7 de mayo de 2018, nuestra estrategia ha sido seleccionada en esta convocatoria.

## **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**

#### **B.1. CERTIFICACIÓN EN ISO 9001-2015**

##### **a) Concejalía de Seguridad Ciudadana.-**

En el mes de mayo de 2017 se ha pasado con informe favorable la Auditoría de seguimiento de la Norma ISO 9001:2008 de la Policía Local.



## **b) Concejalía de Servicios Sociales.-**

Durante el año 2017 se realizaron, en colaboración con la empresa consultora, los trabajos necesarios para lograr la certificación del negociado del sistema de calidad de la Norma ISO 9001:2015.

En octubre de 2017 comenzaron las visitas de la auditoria externa realizada por la empresa Bureau Veritas, pasándose con éxito la misma y siendo concedida la Certificación según Norma ISO 9001:2015 de la Concejalía de Servicios Sociales, en fecha 13 de febrero de 2018.

## **B.2. - CARTAS DE SERVICIOS**

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

### **a) GESTIÓN Y SEGUIMIENTO:**

Durante el 2017 se han procedido a incorporar a la aplicación informática los datos facilitados por los negociados que tienen implantada la Carta de Servicios:

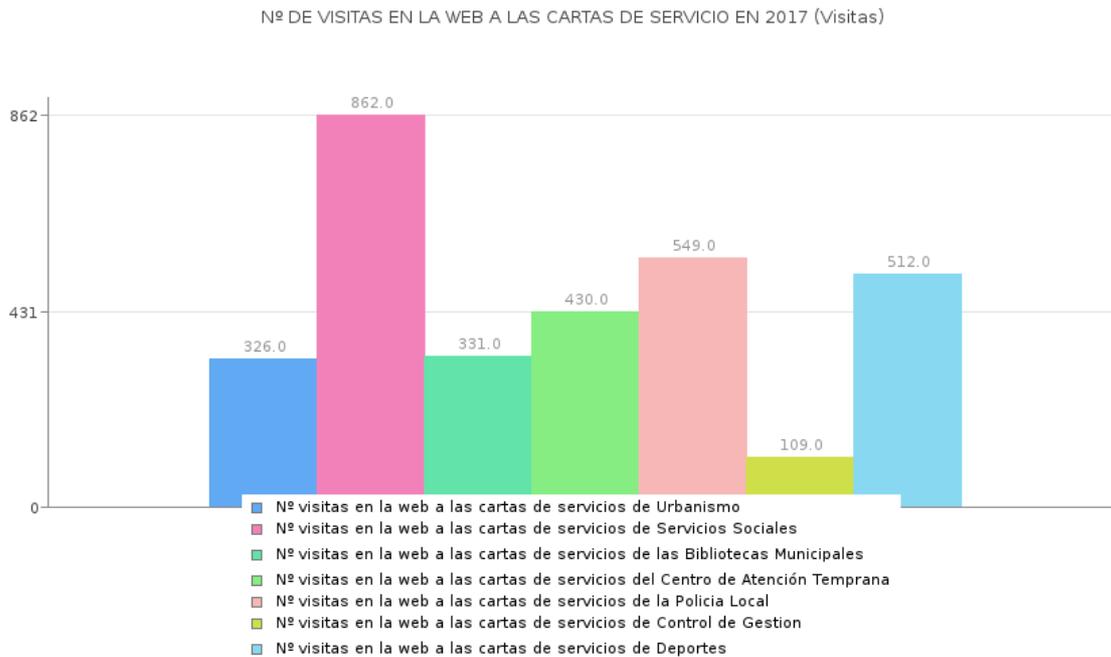
- ◆ Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna
- ◆ Servicios Sociales
- ◆ Urbanismo
- ◆ Policía Local
- ◆ Centro de Atención Temprana
- ◆ Biblioteca
- ◆ Deportes

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:



## b) REVISIÓN:

En 2017 ha sido revisada la carta del negociado de la Biblioteca Municipal, según acta de revisión de 8 de agosto de 2017, aprobada mediante Decreto N° 2017-2655 de fecha 08/08/2017, dando cuenta de la misma a la Junta de Gobierno Local.

Durante el año 2017, habría sido preciso revisar algunas de las cartas de servicios como la de la Policía Local, Servicios Sociales y Deportes, si bien por motivos de acumulación de tareas en los negociados implicados así como en el UPCI, no se ha podido abordar dicha revisión.



## **B.3.- OTRAS ACTUACIONES**

### **3.1. PORTAL DE TRANSPARENCIA.**

La UPCI (Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna), es la encargada de coordinar los trabajos de actualización de los datos contenidos en el mismo.

Durante el año 2017 se ha realizado el seguimiento y actualización de los datos contenidos en el Portal de Transparencia, creándose nuevos apartados y aumentando la información disponible a la ciudadanía.

Este Ayuntamiento ha participado en el estudio que de la Página Web y Portal de Transparencia de los Ayuntamientos de la Región Murcia ha realizado la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Barcelona en colaboración con la universidad de Murcia, en los años 2016 y 2017. En el año 2016 obtuvimos una Mención, al haber alcanzado el 84,62% de los indicadores evaluados.

En el año 2017 se nos ha concedido el Sello Infoparticipa, al haber alcanzado el 96,15 % de los indicadores, (50 sobre 52 indicadores) habiendo quedado los segundos en el ranking respecto del resto de municipios de la Región de Murcia, tan sólo superados por Cartagena.

### **3.2. PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS**

En el año 2017, y coordinada desde este negociado se ha realizado la primera experiencia del Ayuntamiento en materia de presupuestos participativos, a través del Proyecto Presupuestos Participativos en el ámbito de la Educación Secundaria, Bachillerato y Ciclos Formativos.



Dicho proyecto se ha desarrollado en colaboración con el Consejo de Transparencia de la Región de Murcia y la asistencia técnica de la Universidad de Murcia, iniciándose en octubre de 2017.

La ejecución de dicho proyecto durante el año 2017, ha supuesto la realización de las siguientes actividades:

- Propuesta de contratación de la asistencia técnica.
- Elaboración de las Directrices para la elaboración del proyecto.
- Reunión de puesta en marcha del proyecto: Convocatoria, desarrollo y ejecución de los acuerdos adoptados.
- Reunión informativa con los Directores de los Centros Formativos en los que se tenía previsto desarrollar el proyecto (23 de octubre)
- Reunión informativa al personal del ayuntamiento (24 de octubre)
- Reunión informativa a todos los miembros del Pleno del Ayuntamiento. (25 de octubre)
- Reunión con los técnicos de las áreas respectivas (Festejos, Juventud, Deportes, NNTT, Medio Ambiente, Cultura, Educación) para el estudio de las propuestas presentadas. (19 de diciembre)

A fecha actual el proyecto se encuentra en la fase de preparación para la ejecución de las propuestas mas votadas.

### **3.3. REGLAMENTO DE PARTICIPACION CIUDADANA**

En el año 2017, este negociado ha colaborado con la Concejalía de Propuestas y Defensa a la Ciudadanía en la redacción del Borrador de Reglamento de Participación Ciudadana, asistiendo junto a la misma a las diversas reuniones celebradas los días 27 de junio, 4 y 11 de julio con miembros de todos los grupos políticos de la Corporación.

A fecha actual, dicho Reglamento se encuentra muy avanzado, a la espera de toma de decisiones políticas sobre el mismo.



### 3.4. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Desde el negociado se ha estado realizando el seguimiento de las quejas y sugerencias de la ciudadanía que se han ido presentado a través de la Web Municipal.

Las quejas y sugerencias presentadas han sido sesenta, según el siguiente desglose por negociados:

NEGOCIADOS	Nº DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
Cultura	1
Deportes	6
Festejos	2
Medio Ambiente	15
Nuevas Tecnologías	7
Policía local	9
Servicios Sociales	2
Vía Pública	18

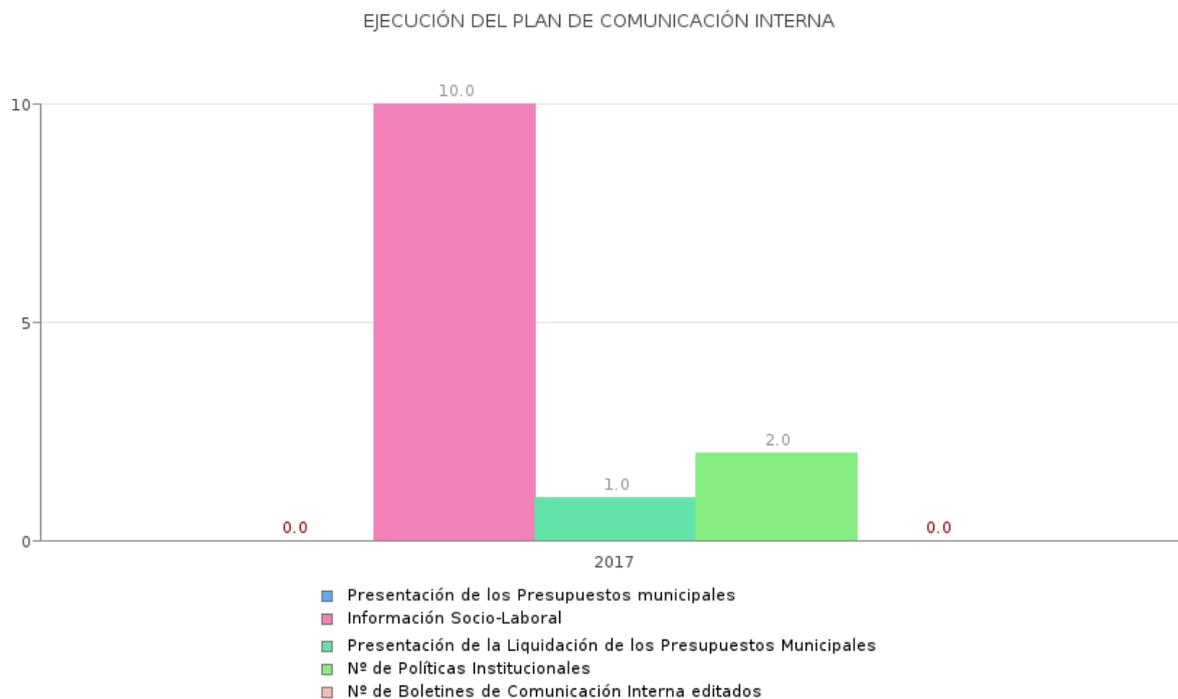
## C. UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA

- **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 2017 no se edita ningún Boletín de Comunicación Interna.

### 1.2 - PRESENTACIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL.

En diciembre de 2017, con motivo de cambio de alcalde a alcaldesa, y al no disponer de tiempo material, la presentación del Presupuesto se realizó en enero de 2018.



### **1.3 - PRESENTACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL.**

En abril de 2017 se prepara por el negociado la presentación de la Liquidación del Presupuesto Municipal 2016, cuyo objeto es conocer los resultados de la gestión económica realizada durante el ejercicio 2016.

Dicha presentación es realizada por el Sr. Alcalde, en la IV Jornada “Conoce tu empresa” celebrada el 8 de mayo de 2017 en el Salón de Actos de la Casa de la Cultura.

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

### **1.4 - INFORMACIÓN SOCIOLABORAL.**

Durante el año 2017 se han realizado a los empleados municipales diversas comunicaciones genéricas de información socio laboral relativas a las siguientes materias:

- Comunicación sobre días adicionales 24 y 31 de diciembre 2017.
- Reducción de horario de Semana Santa, Verano y Navidad 2017.
- Disponibilidad del certificado de retenciones 2016.
- Curso de formación de “prevención de riesgos laborales en trabajos de oficina”.
- Recordatorio de entrega del cuestionario de evaluación de riesgo psicosociales.
- Comunicación de fechas y hora de realización de reconocimientos médicos 2017.
- Circular sobre solicitud de licencias y permisos.
- Información sobre el día de convivencia de Santa Rita.



## 1.5 - POLÍTICAS INSTITUCIONALES

En el año 2017 se han realizado cuatro políticas institucionales, de las cuales una se ha realizado por Secretaría, una por la Concejalía de Hacienda, otra por la Concejalía de Nuevas Tecnologías y la última por la Concejalía de Igualdad.

Las políticas instituciones son relativas a las siguientes materias:

- Decreto sobre modificación del día de celebración de las sesiones ordinarias de la Junta de Gobierno Local de este Ayuntamiento.
- Circular de la Concejalía de Hacienda sobre cambio de día de la reunión semanal de la Unidad Centralizada de Compras.
- Correo electrónico de nuevo portal de aviso de averías de fotocopiadoras.
- Indicaciones sobre uso del lenguaje no sexista en la Administración Pública.

Este año, una circular sobre políticas institucionales ha sido enviada a través de la aplicación "Gestiona", y las demás políticas a través del negociado de la UPCI.



## 1.6 - COMITÉS TÉCNICOS

En el 2017 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.
7. Comité Técnico de Coordinación Económico-Administrativa.

Durante el año 2017 no se han reunido los siguientes Comités Técnicos:

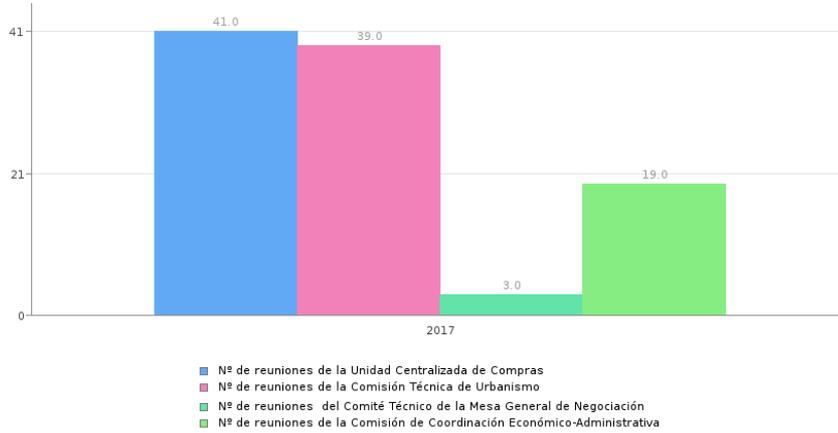
- Comisión Técnica de Nuevas Tecnologías.
- Comisión de Coordinación de la Policía Local.
- Unidad Técnica de Inspección.

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.

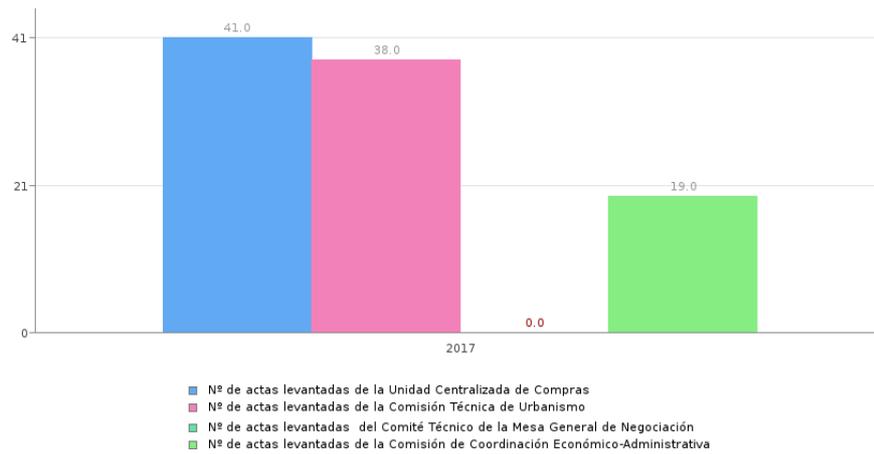
La actividad realizada por la Unidad Centralizada de Compras, la Comisión Técnica de Urbanismo, el Comité Técnico de la Mesa General de Negociación y el Comité Técnico de Coordinación Económico-Administrativa, durante el año 2017 ha sido la que se expresa en los gráficos siguientes:



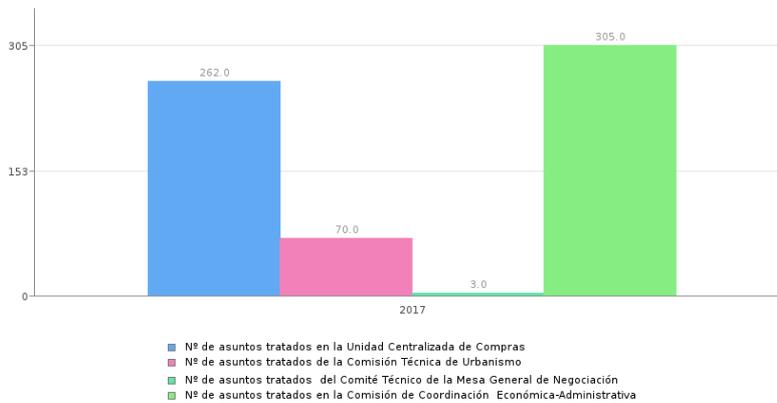
Nº DE REUNIONES EN EL 2017 DE LOS COMITÉS TÉCNICOS DE COORDINACIÓN (Reuniones)



Nº DE ACTAS LEVANTADAS EN LOS COMITÉS TÉCNICOS DE COORDINACIÓN EN EL 2017 (Actas)



Nº DE ASUNTOS TRATADOS EN LOS COMITÉS TÉCNICOS DE COORDINACIÓN EN EL 2017 (Asuntos tratados)





## **1.7 - REUNIONES EN CASCADA**

Durante el año 2017, al igual que en el 2014, 2015 y 2016 no se ha realizado seguimiento alguno de las reuniones en cascada celebradas por las distintas Concejalías.

Por tanto, esta herramienta lleva ya 4 años sin ser evaluada.

## **1.8 - MANUAL DE ACOGIDA**

Durante el año 2017, se inició la actualización del manual de acogida, no habiéndose podido finalizar el mismo.

La última versión es del año 2016, y se encuentra subida a la intranet.

## **1.9 - BUZÓN DE SUGERENCIAS DEL EMPLEADO**

En el año 2017 está en trámite una sugerencia de un empleado emitida por vía correo electrónico sobre la aplicación GESTIONA.

## **2. EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL AYUNTAMIENTO.**

Durante el año 2017, no hemos sido capaces de ejecutar los acuerdos adoptados en fecha 1 de marzo de 2016, por el gupo de trabajo constituido al efecto, relativos a iniciar los trabajos de revisión y actualización del Plan de Comunicación Interna, e integrarlo en lo posible con la aplicación "Gestiona", ni tampoco se ha avanzado en los siguientes temas tratados con el técnico de la plataforma Gestiona:

- Que la plataforma permita enviar circulares a todos, así como remitir correo electrónico a otros empleados y empleadas que no están en dicha plataforma.



- Creación de un libro de circulares.
- Posibilidad de crear un procedimiento de información socio laboral por la plataforma con la validación previa del concejal y remitiéndola a su vez como Circular-Información socio laboral.
- Poner en marcha el Protocolo de comunicación de acuerdos, a través de alertas y correos electrónicos a todo el personal.

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

Durante el 2017 se ha ido actualizando la publicación en la Intranet municipal de distintas herramientas del Plan de Comunicación Interna, aunque con dificultades, tanto para colgar los archivos como de visibilidad de los mismos por parte del personal municipal.

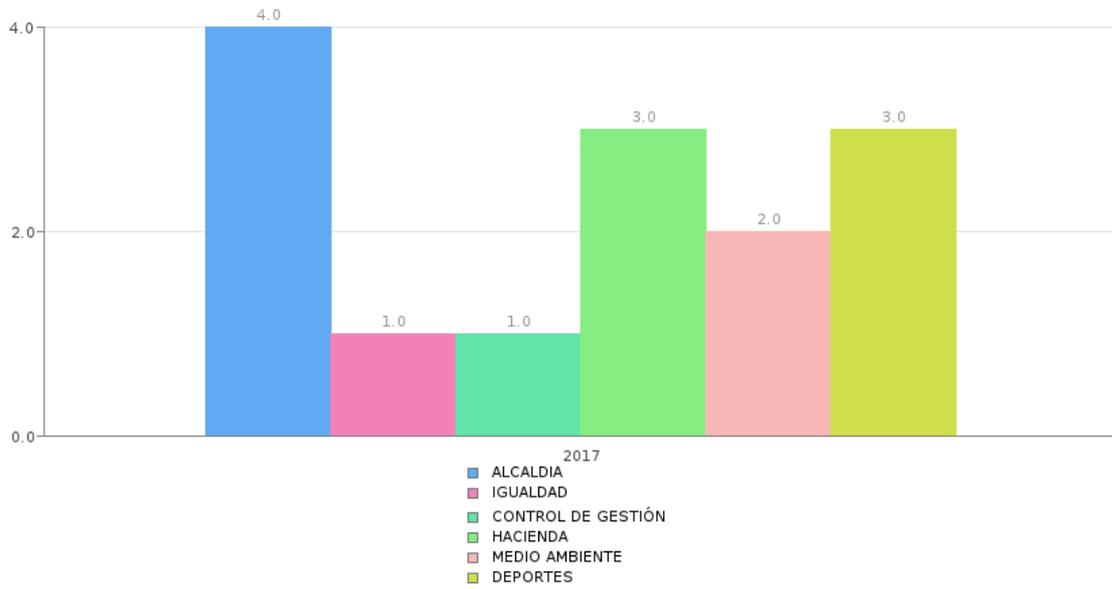
### **4. ACCIONES DE COMUNICACIÓN GENÉRICAS.**

A petición de los distintos negociados y en colaboración con los mismos, en el año 2017 se han realizado un total de 64 acciones comunicativas a todos los empleados a petición de los siguientes negociados:

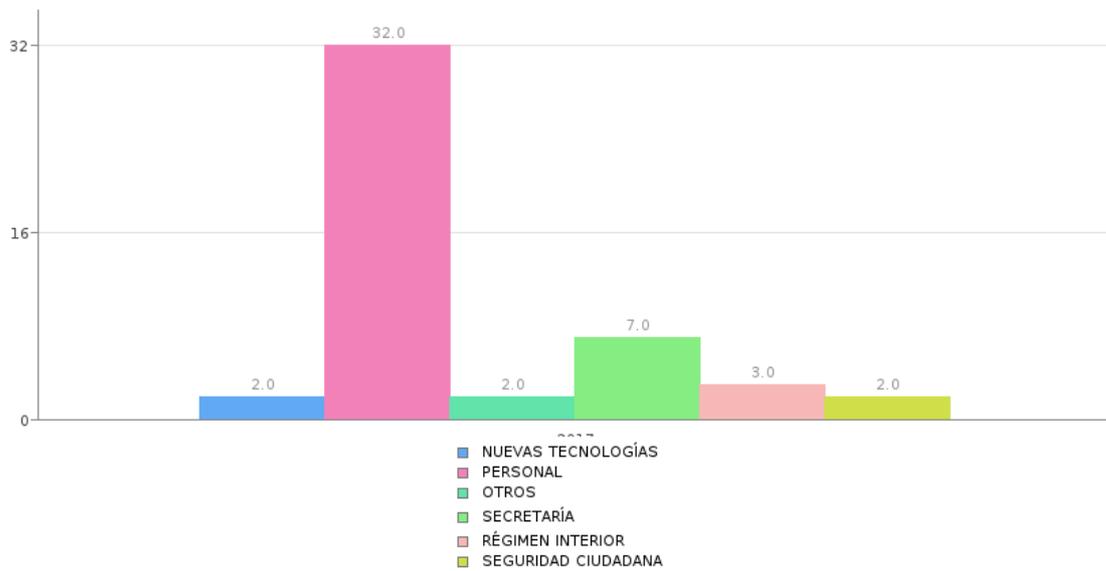
- Alcaldía	4
- CGCFyCI	1
- Deportes	3
- Hacienda	3
- Igualdad	1
- Medio Ambiente	2
- Nuevas Tecnologías	2
- Personal	32
- Régimen Interior	3
- Secretaría	7
- Seguridad Ciudadana	2
- Tesorería	2
- Varios negociados	2



Nº DE COMUNICACIONES GENÉRICAS EN EL AÑO 2017 (Comunicaciones)



Nº DE COMUNICACIONES GENÉRICAS EN EL AÑO 2017 (Comunicaciones)





## **4 .- CUARTA JORNADA CONOCE TU EMPRESA**

Con el objeto de acercar al personal municipal a las empresas del municipio, y viceversa, el día 5 de mayo a las 11:00 horas el Sr. Alcalde convoca al personal municipal a la IV Jornada denominada “CONOCE TU EMPRESA”, que tiene lugar en el Salón de Actos de la Casa de la Cultura, finalizando con una visita a la empresa Confiletas.

Previo a la visita de dicha empresa, el Sr. Alcalde en la Casa de la Cultura informó sobre las siguientes cuestiones:

- Liquidación del Presupuesto Municipal 2016.
- Plan de Comunicación Interna, edición 2012.

Una vez acabada la presentación, el Equipo de Gobierno y el personal municipal se dirigen a la empresa Confiletas donde son recibidos por los directivos de la misma y tras la presentación de la empresa se procede a visitar las instalaciones en grupos de 20 personas, al objeto de conocer todo el proceso de elaboración de bases para cocina en miniatura.

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 2017.

Este año se han gestionado veinticuatro subvenciones convocadas en el año 2017, de las que hemos tenido conocimiento a través de publicaciones realizadas en los diarios oficiales BORM y BOE o de forma directa de los distintos organismos de la CARM, en el caso de determinados Convenios con la misma.

Se han realizado treinta y cuatro comunicaciones a los técnicos de los distintos negociados relativas a convocatorias de subvenciones publicadas en los diarios oficiales BORM y BOE, de las cuales veintiocho han sido solicitadas y seis no solicitadas. De las subvenciones solicitadas, se ha denegado una.

A fecha 31 de diciembre quedaban pendientes de resolución de concesión cuatro subvenciones correspondientes al año 2017 y otras dos subvenciones correspondientes a años anteriores.





## 2.- JUSTIFICACIÓN DE SUBVENCIONES.

A 31 de diciembre de 2017 se han justificado un total de dieciséis subvenciones, de las cuales tres corresponden al año 2015 y trece al año 2016.

## 3.- COORDINACION Y EJECUCION DEL PROYECTO ERASMUS+ DO U SPORT?

En enero de 2017 se inició el proyecto Europeo Erasmus + DO U SPORT?, del que es coordinadora la técnica de este negociado. En dichas tareas ha sido apoyada por el resto de personal de este negociado así como por el auxiliar contratado a jornada parcial de 10 horas semanales, a partir de noviembre de dicho año.

La técnica del negociado ha destinado 346 horas a la coordinación y gestión de dicho proyecto.

Las principales actuaciones realizadas en el marco de dicho proyecto han sido:

- 6 al 10 de Febrero de 2017: Asistencia a la primera Reunión Internacional del proyecto en Tabua (Portugal).
- Marzo de 2017: Elaboración del Plan de Comunicación del Proyecto.
- Abril y Mayo de 2017: Diseño de las herramientas de comunicación de dicho Plan: Posters, Folletos, Newsletter, Blogs, Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter)..
- Junio: Organización, ejecución y evaluación de 3 Talleres con Agentes sociales de conformidad con lo exigido en el proyecto.
- Junio: Organización, ejecución y evaluación de los cuestionarios sobre hábitos deportivos realizados a la población del municipio en el que participaron 150 personas.
- 17 al 21 de julio: Asistencia a la segunda Reunión Internacional del proyecto en Mielec (Polonia)



- 20 al 24 de noviembre: Organización, ejecución y evaluación de la tercera Reunión Internacional del proyecto celebrada en Las Torres de Cotillas.
- 22 de noviembre: Organización, ejecución y evaluación del Tercer Debate Internacional del proyecto celebrado en Las Torres de Cotillas.
- Mayo a Diciembre: Mantenimiento y actualización de Blog y Redes Sociales.
- Abril, agosto y diciembre: Edición e Impresión Newsletter nº 1, 2 y 3.
- Agosto a Diciembre: Organización, ejecución y evaluación de las 5 actividades deportivas incluidas en el Just Try It en dichos meses, con un total de unos 808 participantes, procesándose alrededor de 191 cuestionarios.

#### **4.- OTRAS GESTIONES DE SUBVENCIONES**

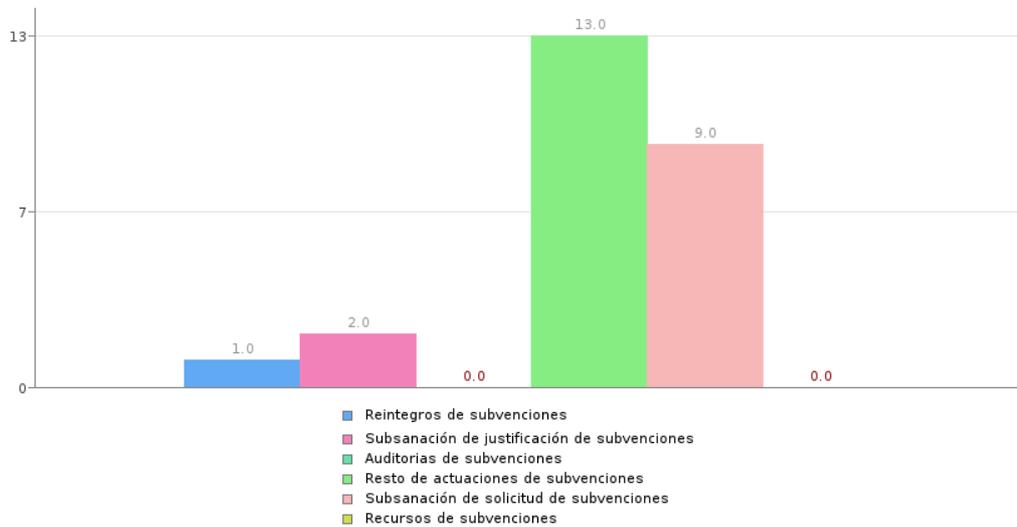
Asimismo se han realizado veintiuna gestiones distintas de las correspondientes a la tramitación de las solicitudes o justificación de subvenciones referidas en los puntos anteriores, colaborando con los distintos departamentos, de oficio o previa solicitud de los mismos.

Las actuaciones realizadas son:

- **Recursos** de reposición.
- **Auditorías** de subvenciones.
- **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 2017



## 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 a la ciudadanía.

**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 del personal sea la adecuada para que la prestación de los servicios municipales se desarrolle desde la perspectiva de la excelencia en la gestión.

### 1.- ELABORACIÓN Y EJECUCION DEL PLAN DE FORMACIÓN 2017 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, la UPCI elabora una propuesta de Plan de formación 2017 para el personal municipal en el que se incluyen acciones



formativas a ejecutar directamente por el Ayuntamiento o en colaboración con otros organismos.

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 y empleadas públicos locales, incentivar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía y promover su mejora profesional y personal, fomentando la carrera profesional y la coordinación e intercambio de experiencias entre el personal.

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.

Mediante Resolución de la Concejalía de Economía y Hacienda, Personal, Empleo y Nuevas Tecnologías 2017-1665 de fecha 26 de junio se aprueba La Anualidad 2017 del Plan de Formación, incluyendo las acciones formativas siguientes:

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

- Jornadas de “Uso no sexista del lenguaje administrativo”.
- Jornadas de “Sensibilización en materia de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo” (prioridad para el personal de la Policía Local).
- Jornadas de “Sensibilización en materia de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo” (prioridad para el personal de oficios y limpieza de edificios).
- Acción formativa “Técnicas antiestrés en el trato personal con el ciudadano”.



- Acción formativa “Técnicas de motivación personal y dirección de equipos de trabajo”.
- Acción formativa “La comunicación como herramienta de calidad en el trato con el ciudadano”.

### **B. En colaboración con la Federación de Municipios de la Región de Murcia incluida en su Plan de Formación:**

- Experto en gestión pública, módulo III.
- Atestados en materia de accidentes de tráfico.
- Lenguaje de signos (nivel intermedio o avanzado).
- Nociones básicas de protocolo en la organización de actos.
- Actualización normativa de tráfico, penal y de seguridad ciudadana.
- Uso de las redes sociales en la prestación de servicios municipales.
- Habilidades directivas: Técnicas de motivación y dirección de equipos de trabajo.

### **C. Modalidad de Mesas para la Formación:**

- Aproximación práctica a nociones básicas de ofimática y administración electrónica.
- Profundizar y mejorar los conocimientos sobre la plataforma “Gestiona”. Novedades para su adaptación al ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad).
- Registro de entrada y salida de documentos.

Respecto al **GRADO DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN**, resulta lo siguiente:

<b>ACCIONES EJECUTADAS DURANTE 2017</b>	<b>FORMATIVAS INCLUIDAS EN EL PLAN</b>	<b>MODALIDAD/ ENTIDAD ORGANIZADORA</b>
Profundizar y mejorar los conocimientos sobre la plataforma "Gestiona". Novedades para su adaptación al ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad).	SI	MESAS PARA LA FORMACIÓN
Portal del empleado. Solicitud de asuntos propios y vacaciones.	NO	MESAS PARA LA FORMACIÓN
La comunicación como herramienta de calidad en el trato con el ciudadano.	SI	Curso / EFIAPRM
Jornadas de sensibilización en materia de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo (para personal de oficios y limpieza de edificios).	SI	Jornadas / EFIAPRM
Uso no sexista del lenguaje administrativo.	SI	Jornada / EFIAPRM
Jornadas de sensibilización en materia de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo (para personal de la Policía Local).	SI	Jornadas / EFIAPRM
Normativa y Código Penal para Policías Locales.	SI	Curso / FMRM
Actualización de conocimientos en Seguridad Vial	NO	Curso / FMRM

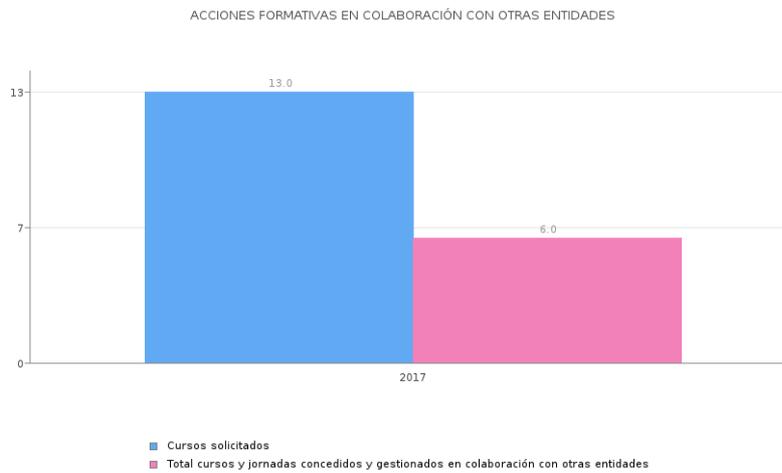


<b>ACCIONES FORMATIVAS PREVISTAS EN EL PLAN DE 2017 Y NO EJECUTADAS</b>	<b>ENTIDAD COLABORADORA</b>
Técnicas antiestrés en el trato personal con el ciudadano.	EFIAP
Técnicas de motivación personal y dirección de equipos de trabajo.	EFIAP
Experto en gestión pública, módulo III	FMRM
Atestados en materia de accidentes de tráfico.	FMRM
Lenguaje de signos (nivel intermedio o avanzado).	FMRM
Nociones básicas de protocolo en la organización de actos.	FMRM
Uso de las redes sociales en la prestación de servicios municipales.	FMRM
Habilidades directivas: Técnicas de motivación y dirección de equipos de trabajo.	FMRM
Aproximación práctica a nociones básicas de ofimática y administración electrónica.	MESAS PARA LA FORMACION
Registro de entrada y salida de documentos.	MESAS PARA LA FORMACION



## 2.- DESARROLLO DE ACCIONES FORMATIVAS EN EL AYUNTAMIENTO

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



DENOMINACION DE LA ACCION FORMATIVA	FECHAS REALIZACION	Nº DE HORAS	Nº DE ALUMNOS
La comunicación como herramienta de calidad en el trato con el ciudadano	16,18, 23 y 25 de mayo	20	14
Jornadas de sensibilización en materia de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo (para personal de oficios y limpiadoras de eficios)	27 de junio	4	15
Jornadas de Uso no sexista del lenguaje administrativo	18 de octubre	5	19



Jornadas de sensibilización materia de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo (Policía Local)	15 de noviembre	4	30
Normativa y código penal para policías locales /FMRM	7 y 11 de noviembre	21 (15 P y 6 online)	40
Actualización de conocimientos en seguridad vial / FMRM	26 de octubre y 26 de noviembre	24 (6 P y 18 online)	40
Profundizar y mejorar los conocimientos sobre la plataforma "Gestiona". Novedades para su adaptación al ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad).	4 de diciembre	Dos ediciones de 1,5 horas	50 Todo el personal del Ayuntamiento que utilizan gestiona
Portal del empleado. Solicitud de asuntos propios y vacaciones.	14,15, 27 y 28 febrero 1, 3, 7, 8 y 9 de marzo	Sesiones de 30-40 minutos con cada alumna	15 Empleadas de limpieza

Los cursos desarrollados en colaboración con otras entidades suponen que desde este negociado se han de realizar 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, gestión de reserva de local y medios materiales y técnicos y elaboración de Memoria.



## **3.- OTRAS ACTUACIONES EN MATERIA DE FORMACIÓN**

### **3.1.- REGISTRO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN**

En el año 2017 esta Unidad técnica ha seguido trabajando en la aplicación informática de 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 o a través del Registro de Entrada para su inclusión en el expediente.

Asimismo se ha digitalizado e incluido en la aplicación Gestiona todos los diplomas existentes en los expedientes personales de formación de todos los empleados y empleadas del Ayuntamiento.

### **3.2.- ENCUESTA DE FORMACIÓN.**

Al objeto de detectar las necesidades y preferencias de formación de los empleados y empleadas municipales, en octubre de 2017 se realizó a través de correo electrónico y de la aplicación Google Drive, una encuesta sobre preferencias en materia de formación. El total de personal encuestado fueron 116 personas habiendo recibido 24 respuestas al mismo, es decir tan sólo el 20,69%.

Los resultados de dichos cuestionarios se van a incorporar como anexo al Plan de Formación 2018.



### 3.3.- GESTIONES VARIAS EN MATERIA DE FORMACIÓN.

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

- **Facilitar la asistencia del personal municipal a los distintos cursos ofertados por las administraciones públicas**, promoviendo su inscripción incluso fuera de plazo.
- **Entregar los diplomas** a los empleados y empleadas de los cursos que han realizado.
- **Facilitar información sobre 40 convocatorias de acciones formativas (cursos, jornadas..) impartidas por los distintos organismos a través de correos electrónicos y de la intranet**, mediante links a los distintos organismos que imparten formación.

Las actuaciones realizadas en materia de formación distinguiendo por institución son las que se expresan en este gráfico:





## V. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA UPCI

A continuación exponemos el presupuesto de gastos presentado para el año 2017 y la ejecución realizada del mismo durante dicho año.

CONCEPTO DE GASTO	PROPUESTA 2017	EJECUTADO 2017
	IMPORTE IVA INCLUIDO	
Asistencia técnica y certificación AEVAL	7.000,00 €	
<a href="#">Consultoría Sistema de calidad de la Concejalía de Servicios Sociales</a>		4.356,00 €
Cuestionarios sobre el nivel de satisfacción a los vecinos	3.500,00 €	0,00 €
Tasas certificación ISO 9001-2008 y coste auditoría	5.000,00 €	
<a href="#">Auditoría interna de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 en la Policía Local (URIS)</a>		5.082,00 €
<a href="#">Auditoría Inicial y Auditoría de Certificación ISO 9001-2015 Centro de Servicios Sociales</a>		1.361,25 €
Tasas certificación Cartas de servicios	3.000,00 €	0,00 €
Asistencia técnica Mejora aplicación informática CMI y Formación	3.000,00 €	0,00 €
Actividades de formación	3.000,00 €	
Publicidad e impresión Cartas de servicios	500,00 €	0,00 €
Otros gastos	500,00 €	
<a href="#">Asistencia Técnica puesta en marcha proyecto DO U SPORT?</a>		1.581,29 €
<a href="#">Asistencia Técnica para la actualización de la EDUSI LAS TORRES CONECTA</a>		6.050,00 €
<a href="#">Asistencia Técnica presupuestos Participativos</a>		5.045,70 €
<b>TOTAL</b>	<b>27.000,00 €</b>	<b>23.476,24 €</b>



## VI. CONCLUSIONES Y PROYECTOS DE ACTUACIÓN

Durante el año 2017 hemos asumido nuevas tareas y funciones en este negociado como consecuencia entre otros del desarrollo del Proyecto Erasmus + DO U SPORT?, la puesta en marcha de un Proyecto de Presupuestos participativos en el ámbito de educación secundaria y ciclos formativos del municipio así como el seguimiento de las quejas y sugerencias.

Como consecuencia de la asunción de nuevas responsabilidades no hemos podido alcanzar algunos de los objetivos que nos habíamos propuesto.

La asunción por este negociado, en el año 2018 de la función de Oficina de Gestión de la Edusi "Las Torres Conecta", va a tener como consecuencia que no nos podamos plantear grandes logros para el 2018, y puede que incluso nos dificulte mantener un nivel aceptable de calidad en las funciones que venimos asumiendo desde la creación de este negociado.

### **En materia de Control de Gestión:**

No hemos logrado alcanzar los objetivos propuestos para el año 2017, que eran los siguientes:

- Determinar los objetivos estratégicos de los negociados pendientes: Secretaría, Personal, Tesorería y Recaudación.
- Conseguir que los distintos negociados incluyan los datos de los indicadores relativos a 2015 y 2016.
- Terminar de diseñar una versión resumida de CMI.

Además consideramos difícil alcanzar dichos objetivos en el ejercicio 2018, ya que a fecha actual no hemos podido avanzar nada en esta materia.



### **En materia de calidad:**

En el 2017 el principal logro alcanzado en materia de gestión por procesos ha sido acompañar al negociado de Servicios Sociales, al objeto de poder obtener en el 2018 la certificación ISO 9001:2015.

En materia de **Cartas de Servicios** no hemos puesto en marcha ninguna Carta de Servicios nueva.

Las propuestas de actuación para el 2018 son:

- Revisar las Cartas de Servicios de la Policía Local y de Servicios Sociales por haber acaecido circunstancias que determinan la oportunidad y conveniencia de su revisión.

- Seguir obteniendo 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 2017 no hemos logrado alcanzar los objetivos propuestos que eran:

- Intentar que la herramienta Gestiona pueda contribuir a la mejora de las herramientas de Comunicación interna establecidas en el Plan de Comunicación.
- Iniciar los trabajos para la revisión del Plan de Comunicación Interna Edición 2012.

Mantenemos dichos objetivos para el año 2018, pero es muy difícil que podamos alcanzarlos, ya que a fecha actual no hemos avanzado nada en ello.



### **En materia de formación:**

Durante el 2017, hemos logrado ejecutar el 50 % sobre el total del número actividades de formación previstas en el Plan de Formación del Ayuntamiento para este año.

Para el año 2018, pretendemos ejecutar al menos, el 70% de las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación para el 2018.

### **En materia de obtención de recursos finalistas:**

En el año 2017, tal como hemos indicado el negociado ha gestionado el Proyecto Europeo DO U SPORT? que finalizara en diciembre de 2018 y se ha contratado a un auxiliar administrativo con conocimientos en inglés como apoyo a dicho proyecto.

Para el año 2018, pretendemos:

- Mejorar la gestión de los expedientes de subvención, disminuyendo el número de subsanaciones realizadas tanto en la solicitud como en la justificación de subvenciones.
- Incrementar nuestra participación en Proyectos Europeos.
- Buscar nuevos cauces de financiación privada de actividades.

Las Torres de Cotillas, a 10 de julio de 2018.

LA TÉCNICA DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICO-  
ADMINISTRATIVA.

Consuelo Meseguer García