



MEMORIA

CONCEJALÍA DE TRANSPARENCIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES - UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA-

Ejercicio 2019





INDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	3
III. COMPOSICIÓN Y ORGANIGRAMA	4
IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS	5
A. UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN	5
B. UNIDAD DE CALIDAD	7
C. UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA	15
D. UNIDAD TÉCNICA DE OBTENCIÓN DE RECURSOS FINALISTAS / SUBVENCIONES	25
E. UNIDAD TÉCNICA DE FORMACIÓN	28
V. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA UPCI	34
VI. CONCLUSIONES	35





I. INTRODUCCIÓN

En esta MEMORIA se exponen las actividades realizadas por la Unidad de Planificación y Comunicación Interna, adscrita a la Concejalía de Transparencia y Relaciones Institucionales, cuya finalidad es 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.
- Una administrativa y un administrativo (que se encuentra de baja desde marzo de 2019).
- Una auxiliar administrativa, con carácter temporal (comenzó en enero de 2019), para apoyar al negociado.

Desde el 13 de junio de 2019 que tomó posesión la Corporación actual, la UPCI pasa a depender jerárquicamente de la Concejala Delegada de Transparencia, Régimen Interior y Relaciones Institucionales, y funcionalmente del Concejal delegado de Economía y Hacienda, Presupuestos, Régimen Interior y Proyectos Europeos (Obtención de Recursos Finalista) y la Concejala de Formación, Empleo y Personal. No obstante, a partir de septiembre de 2019, la gestión de la formación la asume el departamento de Recursos Humanos, por lo que a partir de esa fecha ya no existe dependencia funcional de dicha concejalía

ALCALDE/SA – PRESIDENTE/A

CONCEJALÍA DE ECONOMÍA,
PRESUPUESTOS,
RÉGIMEN INTERIOR
Y PROYECTOS EUROPEOS

CONCEJALÍA DE
TRANSPARENCIA, REGIMEN
INTERIOR Y RELACIONES
INSTITUCIONALES

CONCEJALÍA DE
FORMACIÓN,
EMPLEO Y PERSONAL

TÉCNICA DE COORDINACIÓN Y
GESTIÓN ECONÓMICO ADMINISTRATIVA

OBTENCIÓN DE
RECURSOS
FINALISTAS

CONTROL DE
GESTIÓN

COMUNICACIÓN
INTERNA

GESTIÓN DE
LA CALIDAD

GESTIÓN
LA
FORMACIÓN

IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS

A lo largo del año 2019 las actuaciones desarrolladas por la Unidad de Planificación y comunicación Interna (UPCI) 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.

Durante el año 2019, no se han realizado actuaciones en esta materia.

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

- Recaudación
- Tesorería
- Personal
- Secretaria

Asimismo están pendientes de introducir los datos de 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019.



2.- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Por 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, se seleccionó provisionalmente la estrategia DUSI Las Torres Conecta con la que este Ayuntamiento se había presentado a la referida convocatoria.

La Resolución definitiva de dicha convocatoria tuvo lugar mediante Resolución de 10 de diciembre de 2018, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que se resuelve la Tercera Convocatoria aprobada por la Orden HFP/888/2017, por la que se asignan las ayudas del Fondo Europeo de Desarrollo Regional, para cofinanciar las estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado seleccionadas y que serán cofinanciadas mediante el Programa Operativo Plurirregional de España en el periodo de programación 2014-2020.

El personal de la Unidad de planificación y Comunicación Interna queda adscrito a la Oficina Las Torres Conecta que es la encargada de coordinar la gestión y seguimiento de la Estrategia DUSI LAS TORRES CONECTA.

Durante el primer semestre del año 2019, se realizan todas las actuaciones necesarias para la puesta en marcha de dicha estrategia, tales como:

- Contratación de empresa para asistencia técnica en la puesta en marcha.
- Elaboración de Manual de procedimientos para la selección de operaciones.
- Nombramiento de las unidades de selección de operaciones, comité de Evaluación de riesgo de fraude y oficina Las Torres Conecta.
- Realización de la primera Evaluación de riesgo de fraude.
- Contratación de la empresa para asistencia técnica durante todo el periodo de ejecución de la EDUSI.

Durante el segundo semestre de 2019, se celebran diversas reuniones con los nuevos concejales y técnicos responsables de las distintas Unidades Ejecutoras al objeto de proporcionarles mayor información sobre las líneas de actuación incluidas en la EDUSI, facilitándoles las primeras instrucciones sobre la priorización de acciones y metodología a seguir en la contratación y publicidad de las actuaciones.

Asímismo, se celebraron reuniones con las concejalías delegadas responsables de las unidades ejecutoras y con los responsables de los departamentos de Contratación y de Intervención al objeto de establecer una priorización y calendarización en la ejecución de las operaciones y contratos a realizar previstos en la EDUSI durante el año 2019 y año 2020, así como para prever en el Presupuesto de 2020, los créditos necesarios para atender la aportación municipal del 20% en las actuaciones a ejecutar durante dicho año.

Así mismo, la técnica responsable asistió a diversas reuniones convocadas por la responsable de comunicación del FEDER a nivel estatal, el organismo intermedio de gestión, Red de Iniciativas Urbanas, y otras administraciones locales beneficiarias de fondos FEDER, al objeto de mejorar su formación para la coordinación de la Estrategia DUSI.

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

1.A.- CERTIFICACIÓN EN ISO 9001-2015

La Técnica de la UPCI, realizó las actuaciones necesarias en orden a la celebración de sendos contratos menores de servicios de asistencia técnica para la acompañamiento de la auditoria interna y auditoria externa y certificación en la Norma ISO 9001:2015.

a) Concejalía de Seguridad Ciudadana.-

En el 17 de mayo de 2019 se ha pasado con informe favorable la Auditoría de seguimiento de la Norma ISO 9001:2015 de la Policía Local.

b) Concejalía de Servicios Sociales.-

En agosto de 2019, la nueva concejala de servicios sociales manifiesta que dada la acumulación de trabajo en dicha concejalía no quiere seguir manteniendo la certificación en este negociado.

En el año 2019 el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas, por Orden de 13 de diciembre de 2019 de la Consejería de Presidencia y Hacienda recibió el premio a las Buenas prácticas en la administración en la V edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas y el Premio a la igualdad en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, por el proyecto “Sistema de Gestión de Calidad y Buenas Prácticas en el Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas”. Dicho proyecto se presentó a iniciativa de la Unidad de Planificación y Comunicación Interna que preparó la Memoria y demás documentación necesaria, con la colaboración de la empresa consultora contratada para la auditoria interna en el año 2018.





1.B.- CERTIFICACIÓN EN ISO 50001-2018 - CONVENIO COMPETE4SECAP

La UPCI, ha colaborado activamente en la coordinación e impulso de diversas actuaciones necesarias en aras a lograr la certificación ISO 5001-2018 así como para el cumplimiento de las obligaciones recogidas en el Convenio firmado con el INFO Región de Murcia y con la empresa Eurovertice.

La administrativa y la técnica de la UPCI, forman parte del equipo de energía y del equipo de gestión de la energía, liderando junto con el gestor energético todas las acciones para el ahorro energético como la certificación ISO.

Algunas de las actuaciones realizadas han sido:

- Coordinación de la formación realizada en esta materia, en fecha 18/12/2018, formación en el Ayuntamiento de las Torres de Cotillas a todos los trabajadores para presentar y explicar la Competición energética en que la que va a participara este Ayuntamiento juntos con otros tres Ayuntamientos de Murcia y otros países de Europa. Esta misma formación se realizado el 17/01/2019 en Murcia, para quienes no pudieron asistir en el Ayuntamiento.
- Recibir y coordinar las sesiones formativas para la llevar a cabo la certificación UNE EN ISO 50001:2018.
- Redacción de documentación para el nombramiento de los equipos de energía en los edificios que van a participar en la competición y el equipo de gestión energética que se va a encargar de la certificación del Ayuntamiento.
- Colaboración e impulso de los equipos de energía de todos los edificios en la realización de sus obligaciones (CAT, Casa Consistorial y Deportes)
- Revisión y elaboración de distintos documentos necesarios para la obtención de la certificación ISO 50001-2018 en los edificios anteriormente señalados y en el Centro Integral de Seguridad.
- Participación en las auditorías internas realizadas por Eurovértice en fecha 03/07/2019, y en la primera (22/07/2019) y segunda auditoria (04/12/2019 AENOR) consiguiendo la certificación.
- Complimentación y Remisión mensual a Eurovértice de todos los datos de consumo energético de los cuatro edificios .
- Difusión de las medidas de concienciación al personal de los tres edificios participantes en la competición (Pegar carteles, fotos, huellas, correos electrónicos con medidas para el ahorro energético, boletín electrónico mensual, etc.) participando también en los desafíos propuestos.



- Participación el 25/09/2019 en un Taller motivacional celebrado en el Parque científico en aras a no decaer en el ahorro energético.

El resultado de la competición es el siguiente:

- Tercer puesto, para el Centro de Atención Temprana (CAT), aunque hasta el mes de octubre estuvo liderando la competición.
- Octavo puesto, para la Casa Consistorial.
- Décimo puesto, Polideportivo Municipal.

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 2019 se han procedido a incorporar a la aplicación informática los datos facilitados por los negociados que tienen implantada la Carta de Servicios:

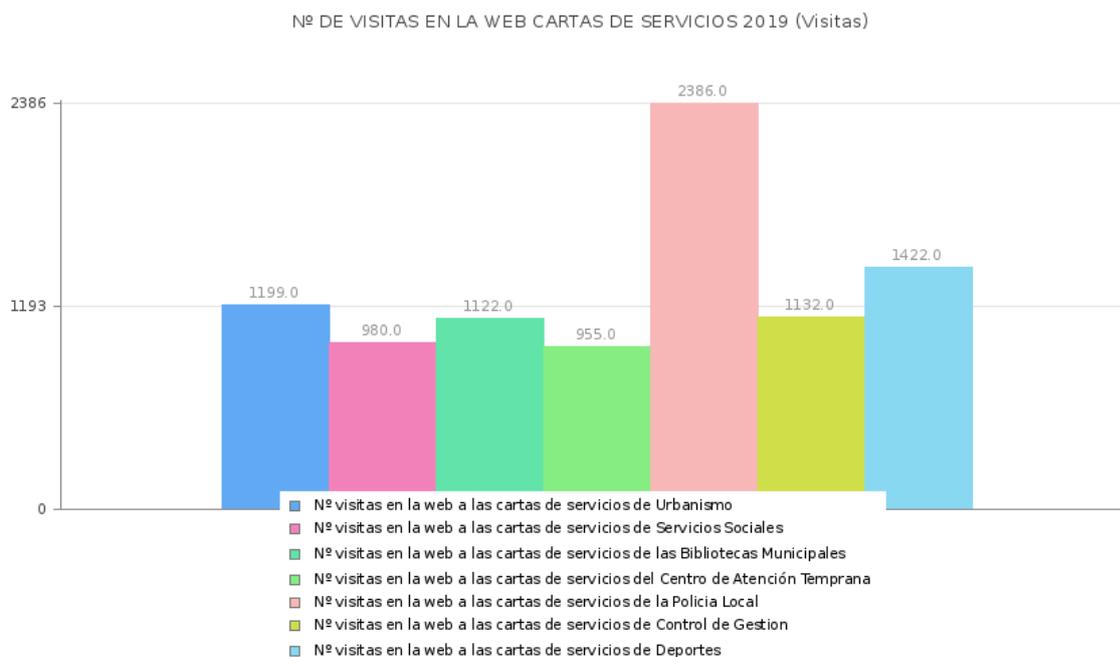
- Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna
- Servicios Sociales
- Urbanismo
- Policía Local
- Centro de Atención Temprana
- Biblioteca
- Deportes



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

En 2019 no se publican todos los datos del negociado de Urbanismo porque no han sido facilitados por dicho negociado. Sólo se publican los datos relativos a la gestión de expedientes sancionadores.

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



Fuente: Elaboración propia UPCI

b) REVISIÓN:

En 2019 ha sido realizada la segunda revisión de la Carta de Servicios del departamento de Servicios Sociales, al objeto de adaptarla a los procesos recogidos en la Memoria de la ISO 9001, según acta de revisión de 24 de mayo de 2019, aprobada mediante Decreto N° 2019-2190 de fecha 24/05/2019, dando cuenta de la misma a la Junta de Gobierno Local.

En enero de 2019 se inició el expediente para la revisión de la carta de servicios de la Unidad de Planificación y Comunicación Interna, al objeto de adaptarla a los nuevos servicios que se están asumiendo y que no aparecen recogidos en la misma y que impiden la realización de otros reflejados en ella, si bien a fecha actual dicha revisión no se ha finalizado.

Respecto al resto de Cartas de Servicios, las mismas no han sido objeto de revisión.

3.- OTRAS ACTUACIONES

3.1. PORTAL DE TRANSPARENCIA.

La UPCI es la encargada de coordinar y realizar seguimiento de la actualización de los datos contenidos en el mismo.

Durante el año 2019 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 está realizando la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Barcelona en colaboración con la universidad de Murcia, desde el año 2016. En abril de 2019 se nos hace entrega del sello Infoparticipa, habiendo alcanzado el 100% de los indicadores valorados.

3.3. PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS

Durante el año 2019, este negociado ha continuado realizando el seguimiento de la ejecución de las propuestas mas votadas por la ciudadanía en la primera experiencia de este Ayuntamiento en materia de presupuestos participativos, a través del Proyecto **Presupuestos Participativos en el ámbito de la**

Educación Secundaria, Bachillerato y Ciclos Formativos, al objeto de que las mismas fueran ejecutadas en los términos en que fueron seleccionadas y que se ofreciera la publicidad adecuada.

Así mismo, durante el año 2019 se procedió a liderar el proyecto iniciado en el año anterior relativo al desarrollo de los Presupuestos Participativos dirigidos a la población en general, en colaboración con el Consejo de Transparencia de la Región de Murcia y la asistencia técnica de la Universidad de Murcia, realizando las siguientes actividades:

- Reunión de puesta en marcha del proyecto: Convocatoria, desarrollo y ejecución de los acuerdos adoptados.
- Reuniones informativas con la ciudadanía y personal del ayuntamiento.
- Día de votación presencial y acto de escrutinio
- Jornada de rendición de cuentas.
- Reunion con los técnicos de las áreas respectivas (Festejos, Juventud, Deportes, NNTT, Medio Ambiente, Cultura, Educación) para marcar directrices para la ejecución y publicidad de las propuestas seleccionadas.
- Seguimiento del estado de ejecución de las propuestas seleccionadas.
- Publicación en la página web de las actuaciones seleccionadas conforme han sido ejecutadas por el Ayuntamiento.

3.4. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Desde el negociado, y a partir de la toma de posesión de la nueva Corporación se ha ido realizando el seguimiento de las quejas y sugerencias de la ciudadanía que se han ido presentando a través de la Web Municipal, registro de entrada y a partir de noviembre de 2019, también a través de whatsapp.

Las quejas y sugerencias tramitadas han sido un total de 209, de las cuales 29 eran anteriores a la fecha de toma de posesión de la nueva corporación, es decir el 13,88% sobre el total.

Las áreas a que pertenecen dichas quejas se observan en la siguiente tabla:

AREAS	Nº TOTAL	AREAS	Nº TOTAL	AREAS	Nº TOTAL
Cultura	1	Mantenimiento ciudad	46	Servicios Jurídicos	1
Deportes	3	Medio Ambiente	49	Servicios Sociales	6
Educación	3	NNTT	3	Tesorería	3
Estadística	1	Personal	4	Transparencia	1
Festejos	3	Salud	11	Transporte Público	1
Igualdad	4	Seg. Ciudadana	34	Urbanismo	28
Vía pública	6	Otros	1		

En cuanto al **estado de tramitación** a fecha 31 de diciembre de 2019, y a efectos de la Concejalía de Transparencia, se encuentran resueltas el 81,82% de las presentadas, encontrándose totalmente resueltas por las áreas responsables en un 57,82% y quedando pendientes de resolver por dichas áreas en un 38,76%.

Respecto del **estado de tramitación** por áreas indicar que en su mayor parte están todas resueltas, quedando **pendientes de resolución** las que seguidamente se indican:

AREAS	Nº TOTAL	PENDIENTES DE EJECUTAR POR LAS ÁREAS	% PENDIENTE DE EJECUTAR POR LAS ÁREAS
Transporte Público	1	1	100,00%
Mantenimiento ciudad	46	27	58,70%
Medio Ambiente	49	27	55,10%
Seg. Ciudadana	34	15	44,12%
Deportes	3	1	33,33%
NNTT	3	1	33,33%
Salud	11	3	27,27%
Urbanismo	28	7	25,00%

El **tiempo promedio de resolución** durante el 2019, ha sido de 31 días desde su entrada en el Ayuntamiento. En la siguiente tabla se expresan los tiempos de resolución en cada una de las áreas:

ÁREAS	Nº RESUELTAS POR LAS ÁREAS	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Servicios Jurídicos	1	1 Días
NNTT	2	3 Días
Transparencia	1	10 Días
Personal	4	13 Días
Tesorería	3	13 Días
Seguridad Ciudadana	18	15 Días
Urbanismo	21	17 Días
Salud	8	18 Días
Educación	3	18 Días
Festejos	3	22 Días
Servicios Sociales	6	26 Días
Igualdad	4	31 Días
Mantenimiento ciudad	19	35 Días
Medio Ambiente	21	51 Días
Deportes	2	53 Días
Estadística	1	53 Días
Vía publica	3	80 Días
Cultura	1	123 Días

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 año 2019 sólo se han ejecutado las siguientes herramientas del Plan:

1.1 - BUZÓN DE SUGERENCIAS DEL EMPLEADO.

En el año 2019 se ha gestionado dos quejas/sugerencias de los empleados realizadas a través de correo electrónico referentes a:

- En fecha 15 de abril, sobre error en el consumo de fotocopiadoras Kyocera ELITE. que se remite el mismo día al negociado de NNTT para su control.
- En fecha 2 de mayo, se recibe una sugerencia de un empleado que ha creado un excel para la cumplimentación e impresión de etiquetas en los sobres para su envío a través de correos. Desde Secretaría General se verifica y se remite un correo a todo el personal del ayuntamiento el día 3 de mayo adjuntando excel de instrucciones para la correcta cumplimentación de las etiquetas.

No tenemos conocimiento de ninguna queja/sugerencia por vía intranet, herramienta que no está siendo utilizada por los empleadas y empleados públicos, debido al mal funcionamiento de la misma.

1.2 - PRESENTACIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL.

El 8 de febrero de 2019 se realiza la Presentación del Presupuesto Municipal del año 2019, por la Sra. Alcaldesa en sesión plenaria.

La presentación del Presupuesto así como la memoria de dicha presentación se encuentra disponible en la intranet municipal, existiendo problemas de visibilidad debido a los fallos de la plataforma de intranet.



Igualmente, la presentación del Presupuesto ha sido publicada en el Portal de Transparencia, accediendo al mismo a través de la página web del ayuntamiento.

1.3 - PRESENTACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL.

En los meses de mayo y junio de 2019 se prepara por el negociado la presentación de la Liquidación del Presupuesto Municipal 2018, cuyo objeto es conocer los resultados de la gestión económica realizada durante el ejercicio 2018.

Si bien, no llegó a presentarse la misma ni por la Sra Alcaldesa saliente ni por el nuevo alcalde, dicha presentación consta en el archivo de la unidad.

1.4 - PRESENTACION DE LA CORPORACION MUNICIPAL

El 28 de junio de 2019 se realiza en el Salón de actos de la Casa de la Cultura, por el nuevo Alcalde-Presidente Joaquín Vela Fernández, la presentación a los empleados y empleadas municipales de la nueva Corporación Municipal.

El objeto de la misma es dar a conocer a los empleados y empleadas municipales del Ayuntamiento, los resultados de las elecciones municipales celebradas el 26 de mayo de 2019, y las nuevas delegaciones otorgadas en las concejales y concejales que forman el equipo de gobierno municipal: Así como dar a conocer a los nuevos concejales y concejales, el organigrama técnico del Ayuntamiento, enlaces de interés y normativa municipal mas importante.

1.5 - INFORMACIÓN SOCIOLABORAL.

Desde el 1 de enero hasta septiembre del año 2019 las comunicaciones de Información Sociolaboral se han realizado por la Unidad de Comunicación y Planificación Interna.



A partir del 1 de octubre la Concejalía de Personal, decide que la Información Socio-laboral será gestionada y comunicada directamente por el Departamento de Personal.

Hasta septiembre, la UPCI ha realizado a los empleados y empleadas municipales diversas comunicaciones genéricas de información socio laboral relativas a las siguientes materias:

- Horario de Semana Santa y Fiestas de Primavera 2019.
- Solicitud de vacaciones y asuntos propios por antigüedad.
- Comunicaciones de Asistencia a Consultas Médicas y Acompañamiento con justificante.
- Horario de Verano 2019.
- Comunicación de cierre del Portal Empleado los días 14 al 19 de junio de 2019.
- Finalización de horario de verano.
- Circular y manuales de días de vacaciones, asuntos propios, solicitud de beca, partes alta, baja..
- Circular y cobertura frente al riesgo de accidente de trabajo, asistencia sanitaria y sobre las contingencias profesionales.
- Circular de la Concejalía de Transparencia, Relaciones Institucionales y Administraciones Públicas sobre la justificación de ausencias durante la jornada laboral para consultas médicas.



1.6 - POLÍTICAS INSTITUCIONALES

En el año 2019 se han comunicado desde los departamentos, que se indican, un total de once políticas institucionales:

- Desde Secretaría General, diversas circulares relativas a:

- La finalización del mandato corporativo 2015-2019 y administración ordinaria del Ayuntamiento. (A través de Gestiona)
- Modificación de día de celebración de la Junta de Gobierno Local y remisión de expedientes a Secretaria General para la convocatoria de la misma. (En tres ocasiones, de las cuales dos de ellas se ha difundido por Gestiona)
- Remisión de convenios al libro de convenios ubicado en Gestiona. (Difundido a través de Gestiona)
- Decreto de delegación de competencias en las distintas Concejalías.

- Desde la Concejalía de Economía y Hacienda, circulares relativas a:

- Indicaciones para la correcta firma de facturas.
- La responsabilidad de realización de gastos sin el procedimiento adecuado.
- Instrucciones sobre ahorro económico y energético en el Ayuntamiento.
- Circular a la atención de los gestores de gastos - fecha límite para recabar facturas pendientes.

- Desde la Concejalía de Transparencia:

- Decreto de delegación de competencias en las distintas Concejalías "Nueva Corporación 2019-2023".

Dichas políticas institucionales han sido enviadas a través del Negociado de la UPCI, excepto cuatro de ellas arriba indicadas que lo han sido a través de la aplicación “esPúblico Gestiona”

1.7 - **COMITÉS TÉCNICOS**

Los Comités Técnicos de coordinación existentes son:

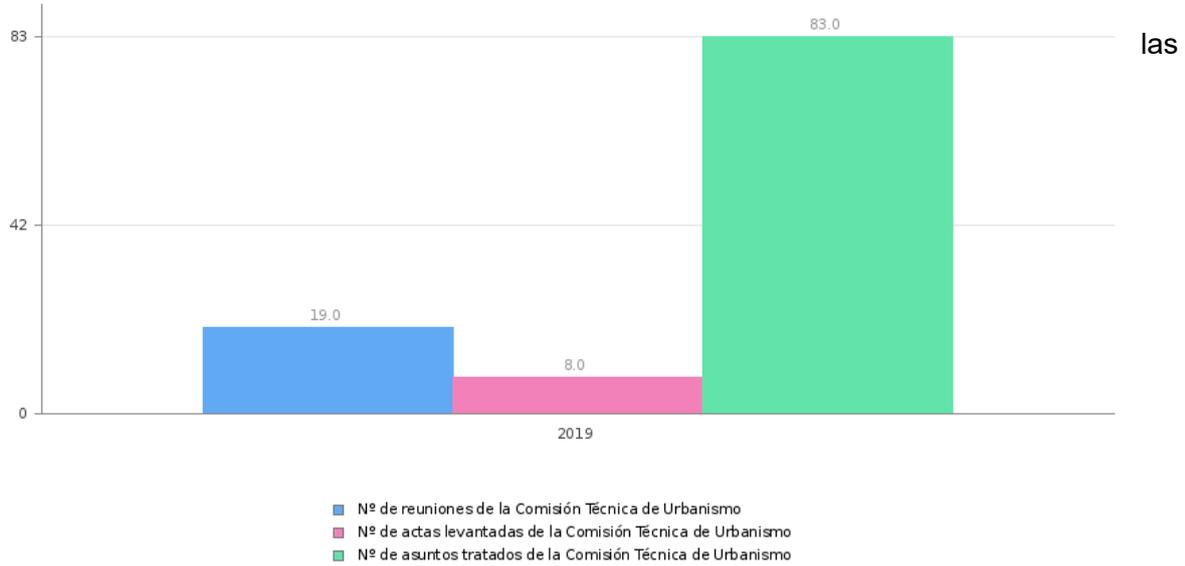
- Unidad Centralizada de Compras.
- Comisión Técnica de Nuevas Tecnologías.
- Comisión Técnica de Urbanismo.
- Comisión de Coordinación de la Policía Local.
- Unidad Técnica de Inspección.
- Comité Técnico de la Mesa General de Negociación.
- Comité Técnico de Coordinación Económico-Administrativa.

El Comité Técnico de la Mesa General de Negociación sólo ha celebrado una reunión durante el año 2019, no existiendo acta de la misma.

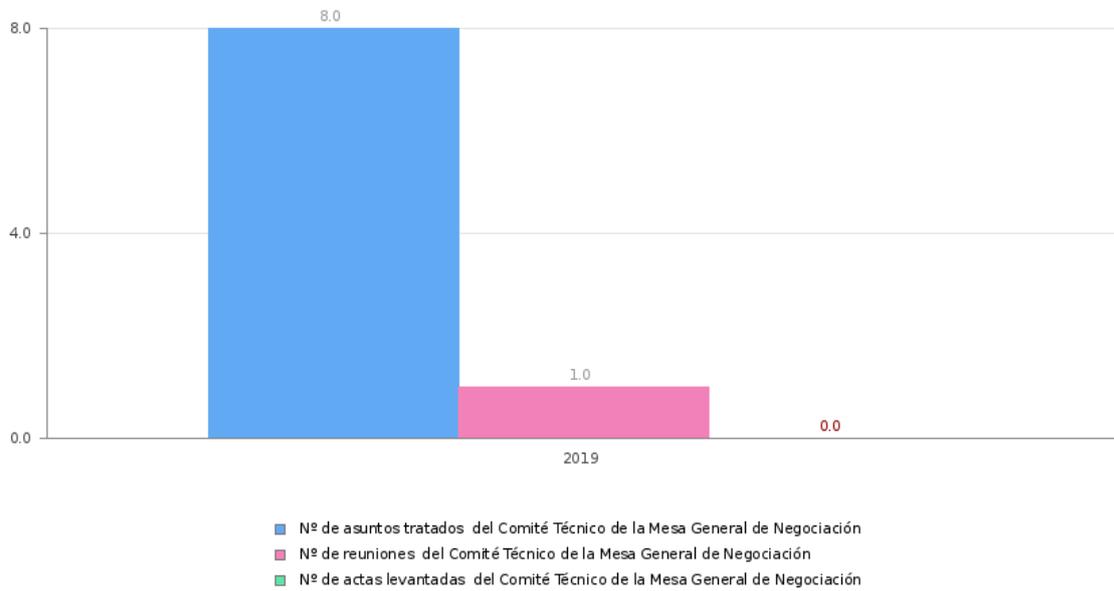
La actividad realizada por la Comisión Técnica de Urbanismo durante el año 2019 ha sido la que se expresa en los gráficos siguientes:



NÚMERO DE REUNIONES, ACTAS Y ASUNTOS TRATADOS EN EL 2019 DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE URBANISMO

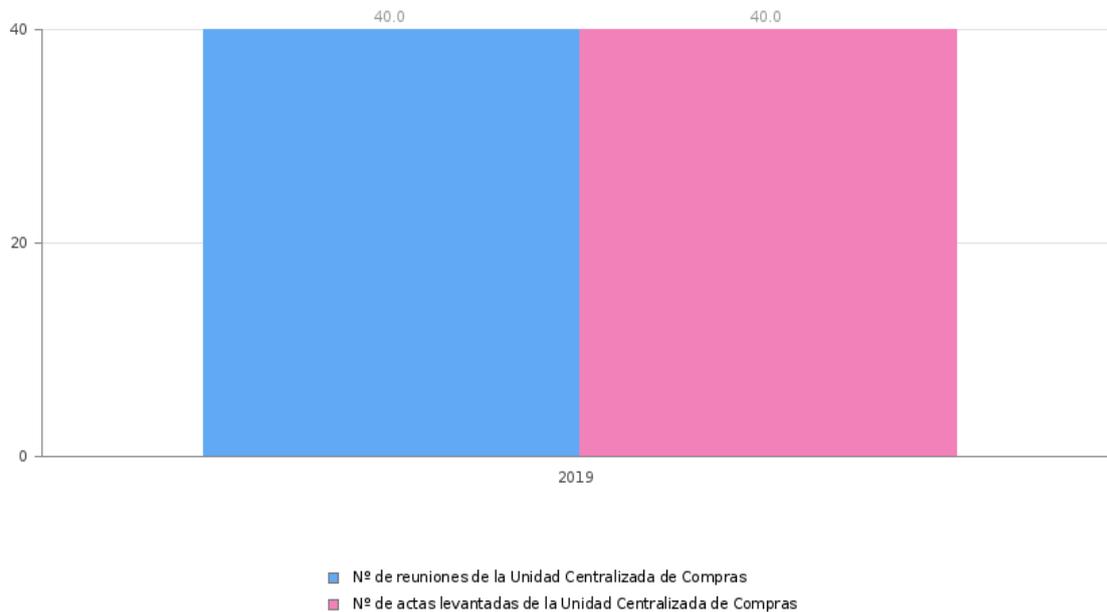


NÚMERO DE REUNIONES, ACTAS Y ASUNTOS TRATADOS EN 2019 DE LA MESA GENERAL DE NEGOCIACIÓN



Fuente: Elaboración propia UPCI

NÚMERO DE REUNIONES Y ACTAS EN EL AÑO 2019 DE LA UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS



Fuente: Elaboración propia UPCI

No han sido ejecutadas las siguientes herramientas de comunicación interna:

- Boletín de comunicación interna
- Reuniones en Cascada
- Manual de Acogida. Durante el año 2017, se inició la actualización del manual de acogida, no habiéndose podido finalizar durante el 2019. La última versión existente es del año 2016, y se encuentra subida a la intranet.

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

Durante el 2019 se ha ido actualizando la publicación en la Intranet municipal de distintas herramientas del Plan de Comunicación Interna, aunque con dificultades, tanto para insertar los archivos como para acceder a su visibilidad por parte del personal municipal.



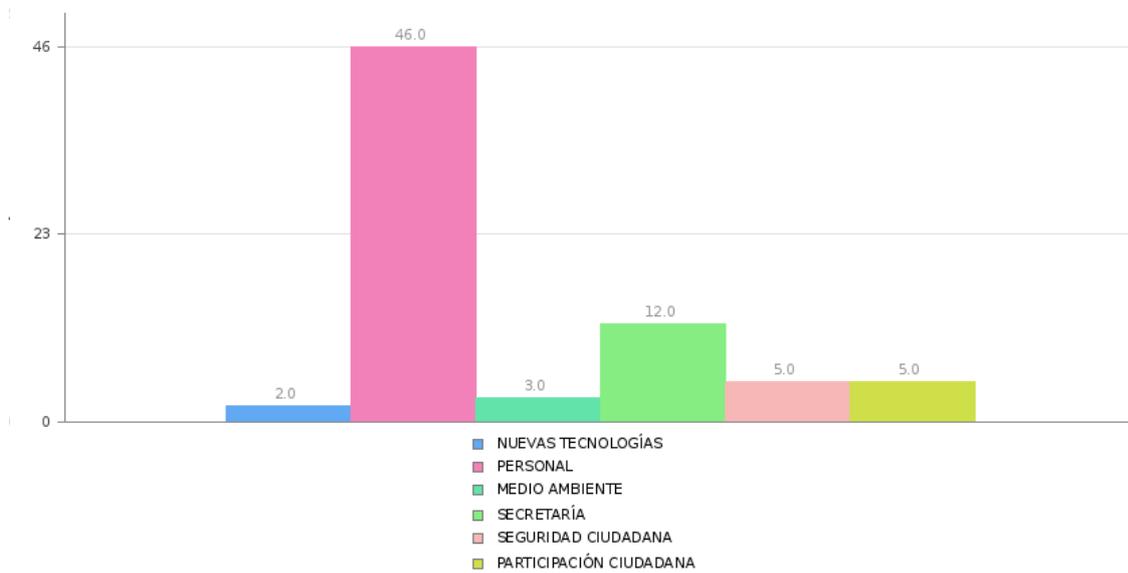
3. ACCIONES DE COMUNICACIÓN GENÉRICAS.

A petición de los distintos negociados y en colaboración con los mismos, en el año 2019 se han realizado un total de 110 acciones de comunicaciones genéricas a todo el personal a petición de los siguientes negociados:

- Alcaldía	9
- Upci	2
- Deportes	3
- Educación	2
- Igualdad	8
- Intervención	3
- Medio ambiente	3
- Nuevas tecnologías	2
- Participación ciudadana	5
- Personal	46
- Secretaría	12
- Seguridad ciudadana	5
- Servicios sociales	1
- Tesorería	3
- Transparencia	3
- Urbanismo	2
- Varios negociados	1

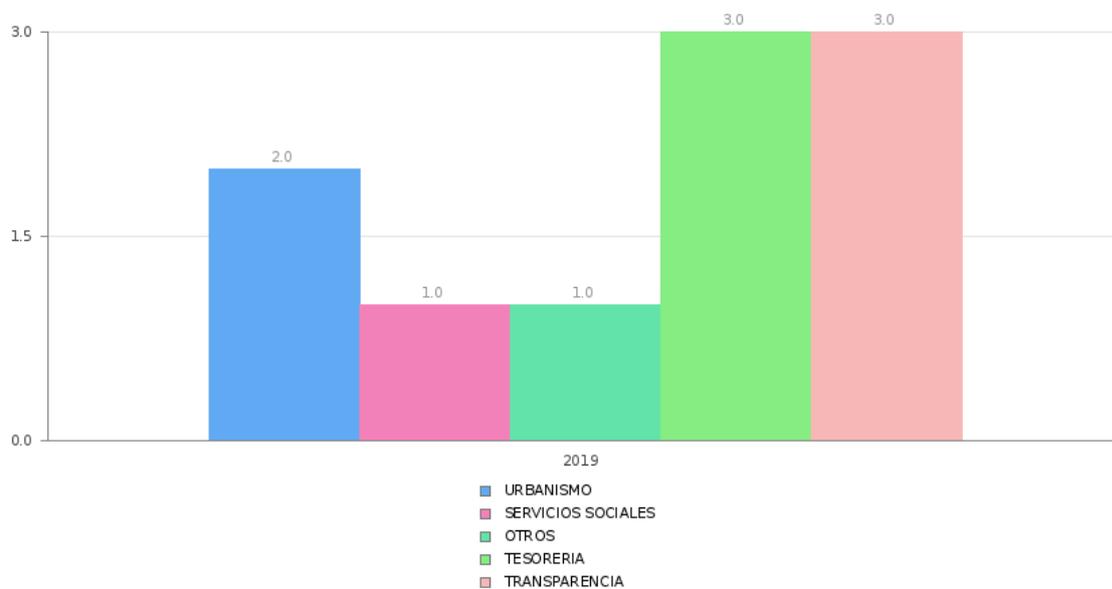


Nº DE COMUNICACIONES GENERICAS REALIZADAS EN EL AÑO 2019 (Comunicaciones)



Fuente: Elaboración propia UPCI

Nº DE COMUNICACIONES GENERICAS REALIZADAS EN EL AÑO 2019 (Comunicaciones)



Fuente: Elaboración propia UPCI



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 2019 Y JUSTIFICACIÓN SUBVENCIONES AÑOS ANTERIORES.

Este año se han gestionado cuarenta subvenciones convocadas en el año 2019, y de las que hemos tenido conocimiento a través de publicaciones en los diarios oficiales BORM y BOE o de forma directa desde los distintos organismos convocantes de la CARM.

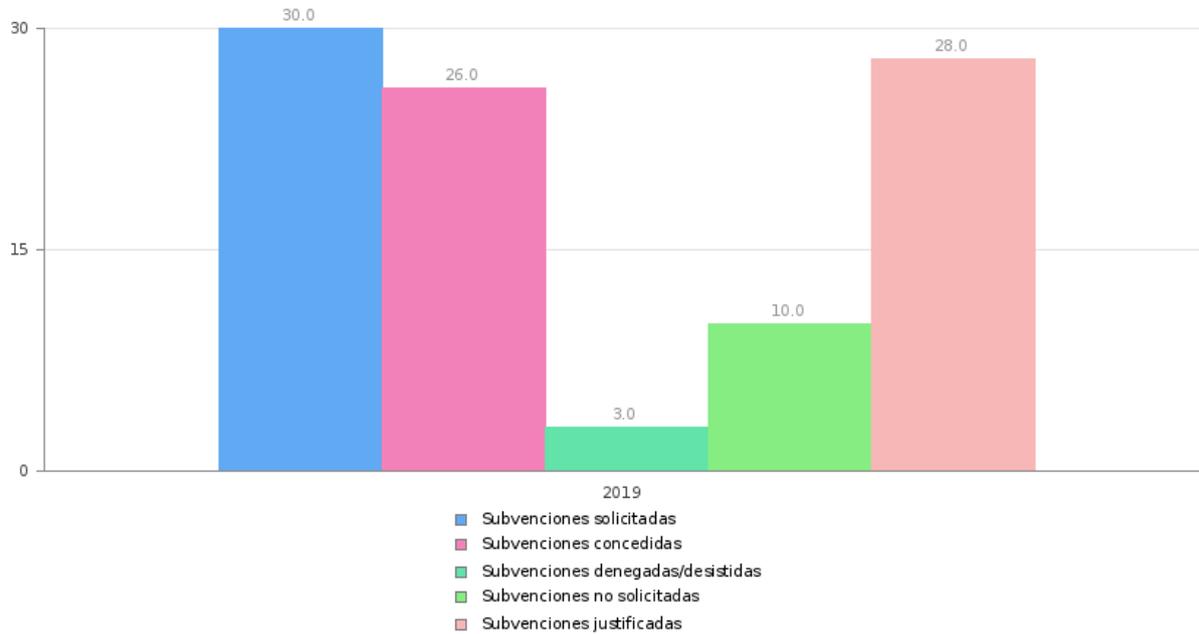
Se han realizado treinta y nueve comunicaciones a los técnicos de los distintos negociados relativas a dichas convocatorias de subvenciones, habiendo sido solicitadas treinta, de las cuales nos han concedido veintiséis, y denegado tres.

No han sido solicitadas diez de las que hemos tenido conocimiento.

A fecha 31 de diciembre quedaban pendientes de resolución de concesión una de las subvenciones solicitadas.

A 31 de diciembre de 2019, se han justificado un total de veintiocho subvenciones, de las cuales siete corresponden al año 2017 y veintiuna al año 2018.

SUBVENCIONES GESTIONADAS 2019 (Subvenciones)



Fuente: Elaboración propia UPCI

2.- OTRAS GESTIONES DE SUBVENCIONES

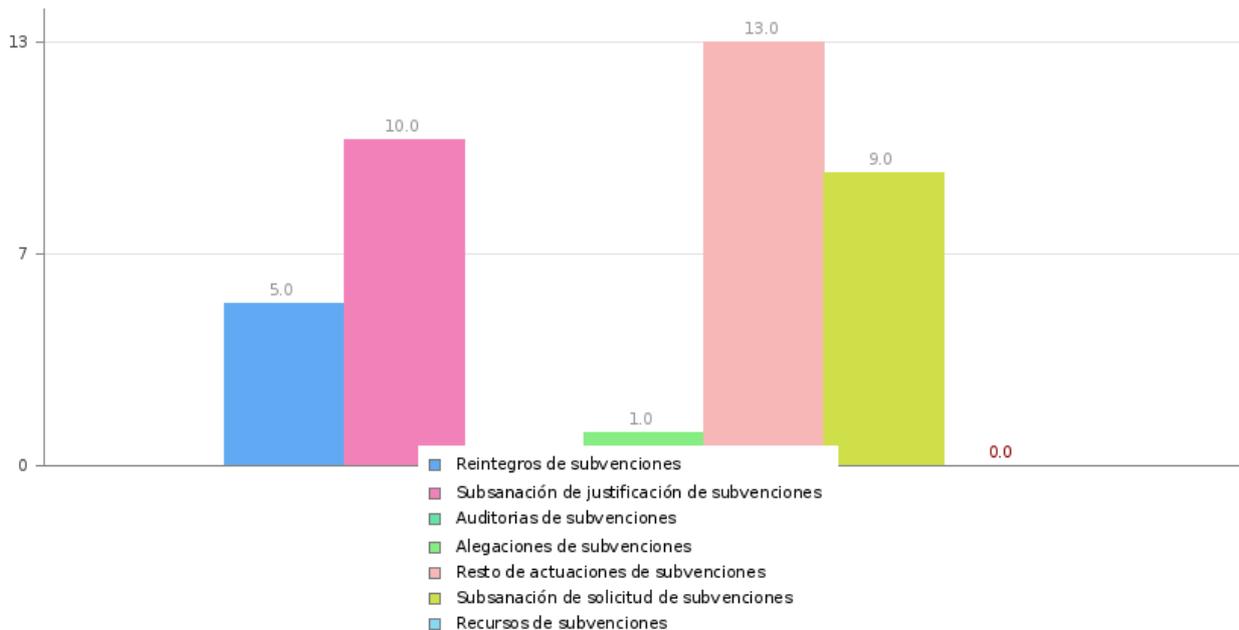
Se han realizado treinta y ocho gestiones, distintas de las de tramitación de solicitud o justificación de subvenciones ya referidas en los puntos anteriores, colaborando con los distintos departamentos, de oficio o previa solicitud de los mismos.

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 2019



Fuente: Elaboración propia UPCI

3.- COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO ERASMUS+ DO U SPORT?

Durante el primer trimestre de 2019, procedimos a realizar toda la documentación necesaria para la justificación del proyecto Europeo Erasmus + DO U SPORT?, ejecutado durante el año 2017 y 2018, del que ha sido coordinadora la técnica de este Negociado. En dichas tareas ha sido apoyada por el resto de personal del negociado así como por el auxiliar contratado a jornada parcial de 10 horas semanales.

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 DEL PLAN DE FORMACIÓN 2019 Y EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 del Acuerdo de condiciones laborales de los empleadas y empleados públicos en el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas, y al objeto de conseguir una mejora de los conocimientos profesionales, el negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna – UPCI, comenzó a elaborar una propuesta de Plan de Formación 2019 para el personal municipal en el que se incluyen acciones formativas a ejecutar directamente por el Ayuntamiento o en colaboración con otros organismos.

Con la toma de posesión de la nueva Corporación, se decide que la formación del personal municipal se va a gestionar desde el departamento de Recursos Humanos del Ayuntamiento, asumiendo el mismo todas las funciones a partir de septiembre de 2019.

En consecuencia, se le hace entrega a dicho departamento del borrador preparado así como de la información disponible sobre las acciones formativas ejecutadas durante el 2019.

Además y por decisión de la Concejalía de personal a partir del 1 de octubre de 2019, todas las comunicaciones relativas a las convocatorias de acciones formativas por parte de los distintas Instituciones convocantes son realizadas por el departamento de Recursos Humanos.

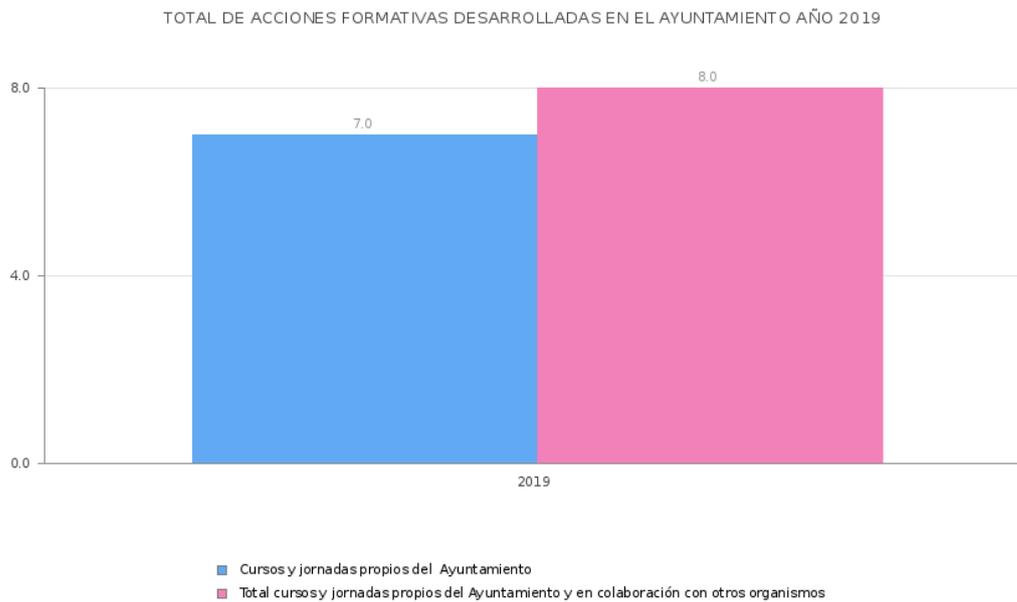
2.- DESARROLLO DE ACCIONES FORMATIVAS EN EL AYUNTAMIENTO.

En la siguiente tabla se muestran las acciones formativas gestionadas y/o desarrolladas:

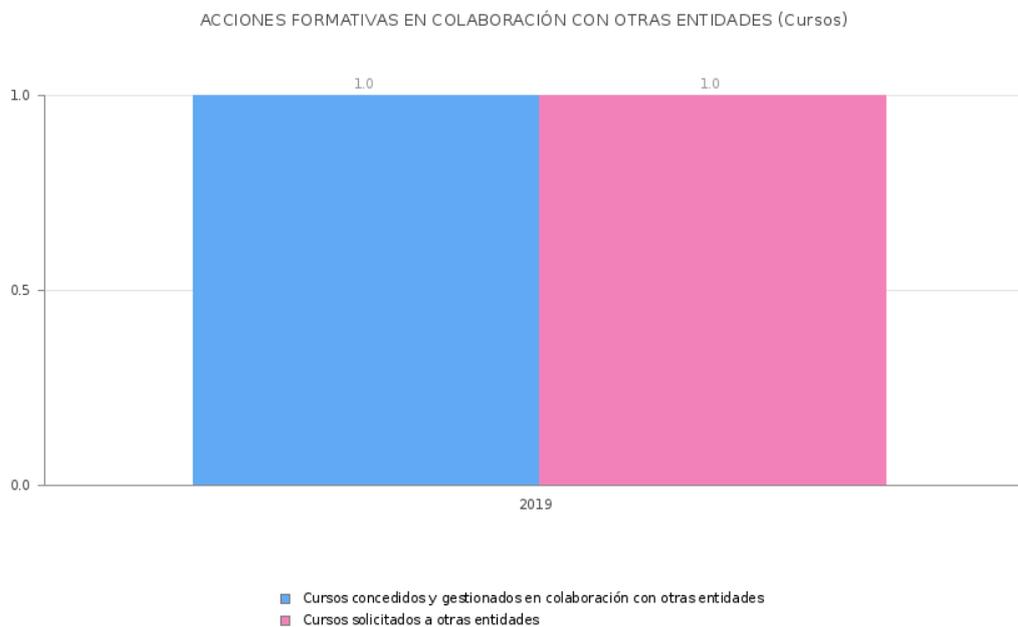
FECHA	ASUNTO	Tipo de acción formativa	Negociado/Entidad que imparte la formación
12/02/2019	Jornada de sensibilización en Igualdad de Oportunidades	Jornada	Mesas para la formación
11/03/2019	Curso de Concienciación y Cultura de Salud	Curso	Mesas para la formación
15/03/2019	Formación Gestiona - 21/03/2019 - 22/03/2019. Régimen de notificación. Apoderamiento y SIR. Nuevas funciones ENI4.	Jornada	Mesas para la formación
15/03/2019	Formación Gestiona -21/03/2019 - 22/03/2019 - Integración con SIR. Recepción de comunicación y ventanilla única. Oficinas de asistencia en Materia de Registro	Jornada	Mesas para la formación
20/03/2019	Fomación Gestiona - 22/03/2019. Formación a configuradores. Tramites externos. Versión OAMR. Integración SIR. TESAURO	Jornada	Mesas para la formación
27/05/2019	Formación sobre Protección de Datos – 29/05/2019 y 30/05/2019 – Formación general y específica.	Jornada	Mesas para la formación
28/06/2019	Acción formativa sobre el Uso de los Desfibriladores	Curso	Mesas para la formación
18/11/2019*	Curso de Control de vertidos de aguas residuales industriales al alcantarillado *Este curso aunque fue realizado en noviembre, su solicitud y coordinación se realizó por la técnica de la UPCI	Curso	EFIAP

Fuente: Elaboración propia UPCI

En el siguiente gráfico se muestra el total de acciones formativas gestionadas o desarrolladas en el Ayuntamiento por la UPCI hasta octubre de 2019:



Fuente: Elaboración propia UPCI



Fuente: Elaboración propia UPCI

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.

3.- OTRAS ACTUACIONES EN MATERIA DE FORMACIÓN

3.1.- REGISTRO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

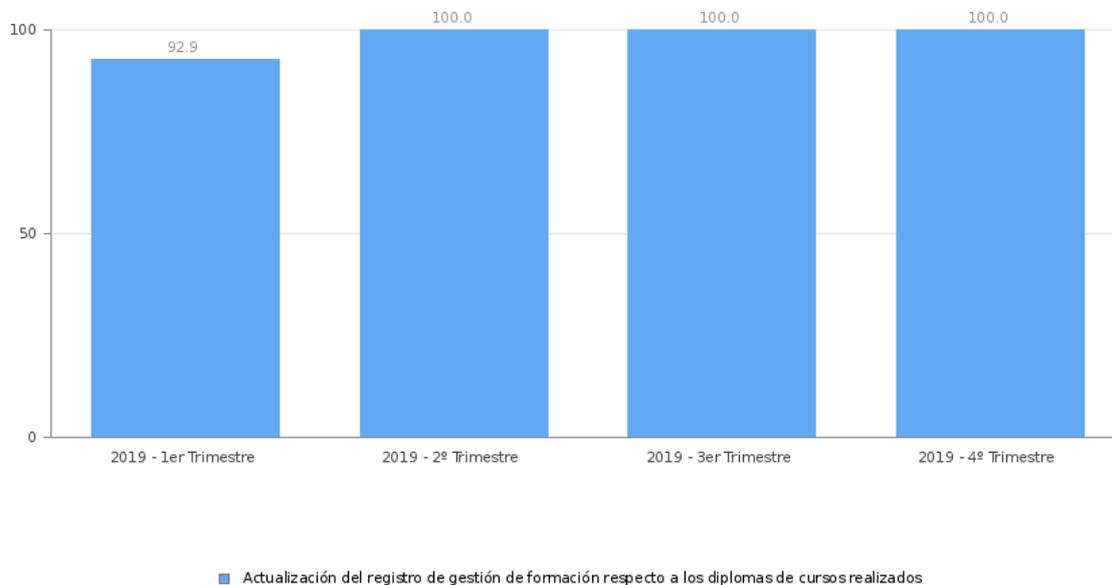
Hasta el 1 de octubre de 2019 esta Unidad Técnica ha seguido trabajando en la aplicación informática de Registro de Formación, manteniéndolo actualizado e incorporando todos los diplomas de formación recibidos de las distintas Administraciones Públicas (FMRM, EFIAP..), así como los que los propios empleados y empleadas han presentado en esta Unidad o a través del Registro de Entrada para su inclusión en el expediente.

A partir de octubre esta Unidad estuvo realizando apoyos al departamento de Recursos Humanos en la actualización de datos en el registro.

En el siguiente gráfico se muestra el nivel de cumplimiento de los plazos de actualización del registro de gestión de formación que hemos superado, ya que en nuestra carta de servicios nos comprometimos a realizarlo en un 90% de los casos dentro del plazo de 7 días desde que tenemos conocimiento en el negociado del diploma o certificado del curso:



NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS EN LA ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DE FORMACIÓN (%)



Fuente: Elaboración propia UPCI

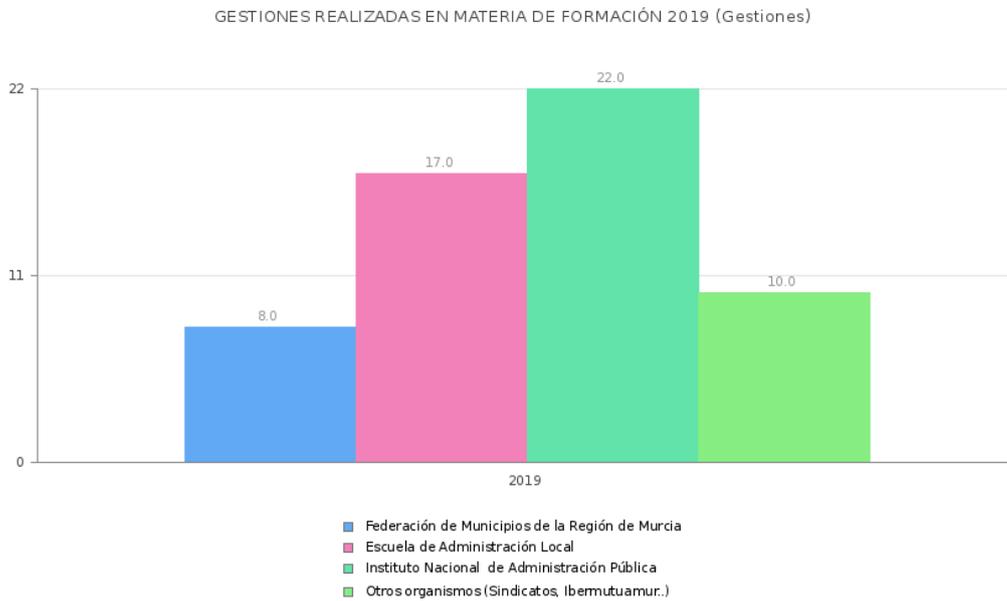
3.2.- GESTIONES VARIAS EN MATERIA DE FORMACIÓN.

En materia de formación se han realizado cincuenta y siete 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 y empleadas
- **Facilitar información sobre convocatorias de acciones formativas (cursos, jornadas..) impartidas por los distintos organismos a los empleados y empleadas municipales 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 Organismo o Entidad organizadora son las siguientes:



Fuente: Elaboración propia UPCI

A partir del 1 de octubre de 2019, las gestiones realizadas en materia de formación son asumidas por el departamento de Recursos Humanos por decisión de la Concejalía de Personal.

V. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA UPCI

A continuación exponemos el presupuesto de gastos presentado para el año 2019 y la ejecución realizada del mismo durante dicho año.

La resolución de los contratos de auditoria interna y de certificación externa de la ISO de Servicios Sociales ha determinado que no se haya ejecutado la totalidad del presupuesto previsto.

No obstante el nivel de ejecución alcanzado sobre los importes iniciales previstos ha ascendido al 83,11 % .

CONCEPTO DE GASTO	PROPUESTA 2019	EJECUTADO 2019
	IMPORTE IVA INCLUIDO	
Asistencia técnica Sistema Integral de la Calidad, incluye la realización de cuestionarios a los vecinos y vecinas y la auditoria interna de las certificaciones ISO existentes	15.000,00 €	4.598,00 €
Aportación Municipal para contrato asistencia técnica EDUSI	8.000,00 €	18.089,50 €
Aportación Municipal para contratos de servicios y asistencia técnica para COMUNICACIÓN EDUSI	1.000,00 E	2.178 ,00 €
Auditoria Externa certificación ISO 9001-2015	2.000,00 €	907,50 €
Asistencia técnica mejora aplicación informática CMI y Formación	2.000,00 €	3.315,40 €
Asistencia técnica proyectos europeos diversos	3.000,00 €	
Actividades de formación	3.000,00 €	0,00 €
Publicidad e impresión Cartas de servicios	500,00 €	0,00 €
Otros gastos	500,00 €	0,00 €
TOTAL	35.000,00 €	29.088,40 €



VI. CONCLUSIONES

Durante el año 2019, al igual que en el 2018 hemos asumido nuevas tareas y funciones en este negociado como consecuencia entre otros del desarrollo del Proyecto de Presupuestos participativos, seguimiento de las quejas y sugerencias, Certificación 50001 y Convenio COMPETE4SECAP, y trabajos preparatorios para la puesta en marcha de la Estrategia DUSI Las Torres Conecta .

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

Ante esta situación creo que debería realizarse una revisión en profundidad de la carta de servicios de este negociado, al objeto de recoger en la misma los servicios que efectivamente estamos prestando y los compromisos que asumimos en relación a los mismos.

En materia de Control de Gestión:

En el año 2019, nos propusimos realizar la actualización de la aplicación informática de cuadro de mandos y en diciembre de 2019, pudimos contar con una nueva versión mejorada de la misma.

En materia de calidad:

En el 2019, hemos cumplido con los siguientes objetivos:

- Revisar las Cartas de Servicios de Servicios Sociales
- Mejorar la configuración de la página web donde se expone la evaluación de los servicios de cada carta, al objeto de que sea mas atractiva a la ciudadanía

Sin embargo, a fecha actual si bien hemos iniciado la revisión de la carta de servicios de nuestro negociado, sin embargo no hemos podido finalizarla todavía

En materia de Comunicación Interna:

No hemos alcanzado en el 2019, ninguno de los objetivos que nos habíamos propuesto que eran

- Conseguir que la aplicación 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.

En materia de formación:

El objetivo planteado para el 2019 era ejecutar al menos el 70% de las acciones formativas a incluir en el Plan de Formación para el 2019. Pero al ser asumida esta función a mitad del año, por el departamento de Recursos Humanos, ya no procedimos a elaborar dicho Plan.

En materia de obtención de recursos finalistas:

Durante el año 2019, hemos mejorado la gestión de los expedientes de subvención, disminuyendo el número de subsanaciones realizadas tanto en la solicitud como en la justificación de subvenciones, imputables a este negociado. Además hemos participado en el Proyecto COMPETE4SECAP.

Por último, es preciso señalar que se ha producido un retraso considerable en la redacción de la presente memoria, lo que impide adoptar medidas de corrección y mejora en el 2020, de las deficiencias detectadas durante el 2019. Para evitar esta situación, en el primer trimestre del 2021, deberá redactarse la Memoria del año 2020.

Las Torres de Cotillas, en fecha al margen. DOCUMENTO FIRMADO
ELECTRONICAMENTE.

