



MEMORIA

DE LA CONCEJALIA DE

CONTROL DE GESTIÓN,

CALIDAD, FORMACIÓN

Y COMUNICACIÓN INTERNA

Ejercicio 2012



INDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. CREACIÓN Y COMPOSICIÓN	3
III. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
IV. ORGANIGRAMA	5
V. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TECNICAS	6
A. UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN	6
1.- Cuadro de mandos integral.	6
2.- Plan estratégico 2010-2015.	7
B. UNIDAD DE CALIDAD	8
1.- Gestión por procesos	8
2.- Cartas de servicios	10
3.- Otras actuaciones	10
3.1. Cuestionarios de satisfacción de los ciudadanos y de quejas y sugerencias.	11
3.2. Cuestionario de satisfacción de proveedores.	11
C. UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA	11
1.- Cuestionario de comunicación interna y de reconocimiento.	12
2.- Evaluación del Plan de Comunicación Interna	12
3.- Desarrollo del Plan de comunicación Interna	13
3.1 - Boletín de comunicación interna.	13
3.2 - Presentación del presupuesto municipal.	13
3.3 - Presentación de la liquidación del presupuesto municipal.	13
3.4 - Información sociolaboral.	13
3.5 - Políticas institucionales.	13
4. Otras actuaciones de Comunicación Interna	14
4.1. Modelo de solicitud de comunicación interna.	14
4.2. Acciones de comunicación.	14
D. UNIDAD TÉCNICA DE OBTENCIÓN DE RECURSOS FINALISTAS / SUBVENCIONES	15
1.- Gestión de subvenciones convocadas durante el año 2012.	15
2.- Gestión de subvenciones de convocatorias anteriores al 2012.	15
E. UNIDAD TÉCNICA DE FORMACIÓN	17
1.- Actuaciones de formación.	17
2.- Acciones formativas en el Ayuntamiento	18
2.1. Colaboración con otras Administraciones.	18
2.2. Formación impartida por el propio Ayuntamiento.	18
VI. CONCLUSIONES	21
VII. TABLAS RESUMEN	19
VIII. GRAFICOS	23
IX. ANEXOS	30

I. INTRODUCCIÓN

En esta MEMORIA se exponen las actividades realizadas por el Negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna, que está destinado a desarrollar y desplegar metodologías que transformen la misión del Ayuntamiento de prestación de servicios al ciudadano en una empresa de servicios basada en la mejora continua desde la perspectiva de la excelencia en la gestión.

II. CREACIÓN Y COMPOSICIÓN

El origen del Negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas, se cifra en el año 2006 en el que se crea la Unidad de Planificación y Comunicación Interna, adscribiendo a la misma a un Técnico de Administración Especial y a un auxiliar administrativo.

Esta Unidad dependía directamente de Alcaldía, para pasar más tarde a depender, jerárquicamente, de Secretaría y, funcionalmente, del Sr. Alcalde-Presidente.

Al comienzo de la legislatura del año 2011, se crea la Concejalía delegada de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna, a la cual se adscribe la Unidad de Planificación y Comunicación Interna, señalándosele nuevas funciones, incorporando a más personal y convirtiéndose en el Negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna.

Las personas adscritas actualmente a dicho negociado son:

- La Técnico de Coordinación y Gestión-Económico administrativa.
- Dos administrativos.
- Y funcionalmente el Sargento Municipal, responsable de la Certificación ISO de la Policía Local.

III. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

La Concejalía de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna de Las Torres de Cotillas está destinada a desarrollar y desplegar metodologías que transformen la misión del ayuntamiento de prestación de servicios al ciudadano en una empresa de servicios basada en la mejora continua y desde la perspectiva de la excelencia en la gestión.

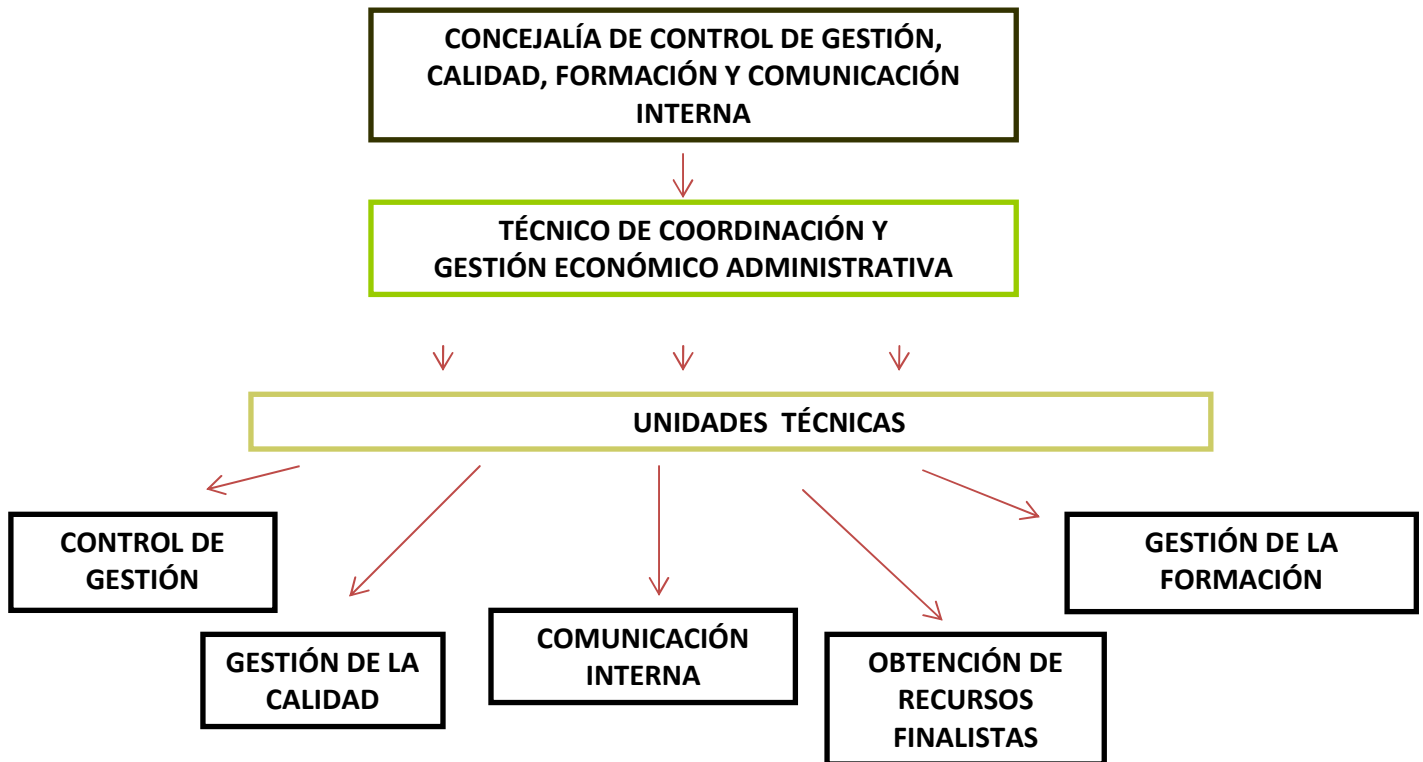
VISIÓN

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

IV. ORGANIGRAMA





V. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS

A lo largo del año 2012 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 esta 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 MANDOS INTEGRAL.

Se está trabajando para establecer un sistema de control de gestión y completar el cuadro de mandos integral del Ayuntamiento con participación de los distintos Negociados.

Para ello se han elaborado fichas de solicitud de datos, fichas de recogidas de datos, y fichas de procesamiento de datos, en las que se distribuyen, recogen y procesan los datos que mensual o trimestralmente facilitan los distintos Negociados del Ayuntamiento para elaborar el cuadro de mandos integral.

Hasta la fecha se han introducido todos los datos que nos han sido facilitados.

Se han seleccionado un total de 176 indicadores, de los cuales se han confeccionado 141 fichas, estando pendientes de desarrollar 35.

Se ha confeccionado hoja de cálculo en la que se ha tenido en cuenta las Áreas de Mejora del Plan de Mejora 2008-2011 del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas, así como el Plan Estratégico 2011-2015 al objeto de conciliarlo con las cuatro perspectivas del Cuadro de Mandos.

La gran cantidad de indicadores recopilados conducen a la parálisis del proyecto.

La propuesta de cara al año 2013, es en el primer trimestre seleccionar como máximo 15 indicadores de cada perspectiva que sean una muestra representativa de las áreas de mejora y de los distintos negociados e incorporar los datos correspondientes al año 2012.

Si se obtiene el VºBº sobre los datos presentados, seguirán siendo cumplimentados durante el año 2013.

2.- PLAN ESTRATÉGICO 2010-2015.

El negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación interna ha estado trabajando durante el 2011 en el Plan Estratégico 2010-2015.

El último trabajo realizado fue la propuesta de la Carta de Servicios de la Oficina de Fomento, la cual quedó a la espera de que hubiera un responsable de dicha oficina para ponerla en marcha. Se adjunta dicha carta como **Anexo I**.

Durante el año 2012 no se ha realizado ninguna actividad al respecto.

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 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

El objetivo es implantar el enfoque a la gestión por procesos en todos los negociados buscando la mejora continua de los mismos, con el referente de la Norma ISO 9001:2008.

➤ Del propio Negociado **de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna** se han desarrollado los siguientes procesos y protocolos:

- Proceso de definición, desarrollo y seguimiento de las cartas de servicio.
- Proceso de gestión de subvenciones públicas.
 - Subproceso de recurso potestativo de reposición.
 - Subproceso de alegaciones
 - Subproceso de ejecución de la resolución de reintegro.
- Protocolo de actuación en las auditorías de subvenciones
- Protocolo de gestión de cursos de formación para empleados públicos de otras entidades publicas impartidos en locales municipales.
- Protocolo de entrega de diplomas a los empleados públicos de cursos de otras entidades públicas
- Protocolo de presentación de la liquidación del presupuesto.

- Protocolo de presentación de la aprobación del presupuesto.

➤ De la **Concejalía de Urbanismo, Infraestructuras, Arquitectura, Transporte y Servicios Municipales** se confeccionó el Mapa de procesos y están desarrollados a falta de validación los procesos de:

- Licencias de obra mayor
- Licencias de obra menor
- Licencia de Actividad sujeta a declaración responsable

Se ha realizado la ficha de los procesos de Gestión de incidencias en edificios, instalaciones y vías públicas y de expediente sancionador en materia urbanística y medioambiental.

➤ En la **Concejalía de Seguridad Ciudadana**, se ha pasado la 2ª Auditoria de recertificación de la ISO 9001:2008, de la Policía Local sin nota alguna desfavorable.

➤ En cuanto a la **Unidad Técnica de Inspección**, se ha participado a partir del 15 de octubre del 2012 en diversas reuniones, levantando acta de cada una de ellas.

Los productos obtenidos han sido:

- Un modelo de hoja de recogida de datos.
- Un esquema de las actuaciones que se están realizando.
- Consideraciones a tener en cuenta para la puesta en marcha de la misma.

El día 21 de Noviembre se entregó a la tesorera municipal una propuesta de visión y de mapa de procesos sin que posteriormente se nos haya vuelto a convocar a ninguna reunión, por lo que desconocemos el estado actual de dicho proyecto.

2.- CARTAS DE SERVICIOS

El objetivo es trabajar en la orientación al ciudadano y la mejora de la calidad de los servicios que se realizan, colaborando con las diferentes Concejalías y Negociado en el diseño y despliegue de las cartas de servicio y buscando su certificación con la **Norma UNE 93200:2008**.

Durante el año 2012 se ha definido la carta de servicios de las Bibliotecas Municipales.

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

- ✓ Negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna.
- ✓ Negociado de Urbanismo, Infraestructuras, Arquitectura, Transporte y Servicios municipales
- ✓ Negociado de Servicios Sociales.
- ✓ Policía Local
- ✓ Centro de Atención Temprana
- ✓ Bibliotecas municipales

Se ha trabajado en la carta de servicios de la Oficina de Fomento, si bien no se ha puesto en marcha puesto que no se ha realizado la apertura de dicha oficina.

3.- OTRAS ACTUACIONES

Para lograr la implantación del modelo de excelencia EFQM, es preciso desarrollar distintas actividades que posibiliten la mejora continua, y tendente a conocer la opinión de ciudadanos y proveedores sobre los servicios prestados, con esta finalidad, se ha realizado las siguientes actuaciones:



3.1. CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Para conocer la opinión de los ciudadanos se han puesto cuestionarios a disposición de los distintos negociados, para su exposición en las dependencias de los mismos, en lugar visible.

Deben entregarse a los ciudadanos, invitándoles a que los rellenen y depositen en los buzones de sugerencias. (No se ha facilitado a los negociados los buzones de sugerencias por lo que la **actuación ha de considerarse incompleta**).

3.2. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES.

Con la finalidad de conocer su grado de satisfacción, se ha remitido cuestionarios a todos los proveedores domiciliados en el municipio (85), que, en el último año, han realizado obras, suministros, o prestan servicios a este Ayuntamiento y que han facturado.

Dichos cuestionarios han sido cumplimentados y remitido al Ayuntamiento por 19 de ellos.

Se junta memoria de actuación **Anexo II**.

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.

Las actividades desarrolladas son:

1.- CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y DE RECONOCIMIENTO.

En fecha julio del 2012 se procedió a confeccionar y pasar a todos los empleados un cuestionario para conocer su opinión respecto de la comunicación interna y el reconocimiento. Fueron cumplimentados 41 cuestionarios lo que supone aproximadamente el 25% del personal de la plantilla del Ayuntamiento durante el mes de julio.

Se adjunta Memoria como **Anexo III**.

2.- EVALUACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Se ha evaluado el Plan de Comunicación Interna que se puso en marcha en el año 2008, al objeto de detectar el grado de satisfacción o descontento que pueda generar cada una de las acciones de comunicación implantadas, para introducir las modificaciones que sean precisas anulando o creando más herramientas demandadas y no previstas en el mismo.

Para llevar a cabo dicha evaluación, se han desarrollado las actividades:

- Evaluación del Plan realizada por parte del Negociado.
- Constitución de 4 grupos de trabajo para el examen de la propuesta de evaluación, y para recoger ideas y sugerencias al respecto.
- Elaboración de documento con las conclusiones alcanzadas en los grupos de trabajo y comunicación de las mismas a los participantes.
- Edición del Plan de Comunicación Interna, al que se incorporan nuevas herramientas, se modifican algunas y se suprimen otras al objeto de recoger las aportaciones realizadas por los grupos de trabajo.

3. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

3.1 - BOLETÍN DE COMUNICACIÓN INTERNA.

Se han realizado 2 ediciones especiales, una relativa a la Presentación de los Presupuestos Municipales, (febrero 2012) y otra al análisis de opinión sobre la Comunicación Interna y el reconocimiento (Septiembre 2012).

3.2 - PRESENTACIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL.

En enero del 2012 se realizó la presentación del Presupuesto del 2012. Esta herramienta viene desarrollándose desde el año 2004.

Se adjunto memoria como **Anexo IV**.

3.3 - PRESENTACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL.

Se realizó en octubre del 2012, siendo ésta la primera vez que se ejecuta.

Se acompaña memoria como **Anexo V**.

3.4 - INFORMACIÓN SOCIOLABORAL.

Se han remitido a los empleados municipales, previa cumplimentación del modelo de comunicación interna, 13 actuaciones de información sociolaboral relativa a cambios de horario, prevención de riesgos, etc...

3.5 - POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

En el año 2012, se ha considerado como política Institucional, la divulgación de Instrucciones sobre el uso del teléfono fijo, ya que se

trata de criterios generales relacionados con la gestión de recursos materiales y personales.

4. OTRAS ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA

4.1. MODELO DE SOLICITUD DE COMUNICACIÓN INTERNA.

Se ha puesto en marcha un modelo de solicitud de comunicación interna, que es preciso cumplimentar por los distintos negociados para poder remitir información a todos los empleados. La finalidad es concretar el mensaje a transmitir y la persona responsable del mismo.

4.2. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.

A petición de los distintos negociados y en colaboración con los mismos se han realizado un total de 37 acciones comunicativas a todos los empleados sobre las siguientes materias:

- Deportes	2
- Educación	1
- Igualdad	1
- Intervención	3
- Medio Ambiente	2
- Nuevas Tecnologías	4
- Personal	10
-Presidencia	4
- Protocolo	1
- Régimen Interior	5
- Servicios sociales	2
- Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna	1
- Urbanismo	1

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 2012.

Se han comunicado a los técnicos de los distintos negociados un total de 30 convocatorias de subvenciones, publicadas en los diarios oficiales BORM y BOE, de las que 24 han sido solicitadas.

De las subvenciones solicitadas, a fecha 15 de enero de 2013 han sido concedidas 8, denegadas 5, y quedan 11 pendientes de que nos comuniquen desde las distintas administraciones públicas su concesión o denegación.

La solicitud de subvenciones conlleva la realización de una serie de actuaciones como certificado de intervención, declaraciones de estar al corriente, declaración responsable del Sr. Alcalde, oficios, conseguir firmas, etc...

2.- GESTIÓN DE SUBVENCIONES DE CONVOCATORIAS ANTERIORES AL 2012.

2.1. JUSTIFICACIÓN DE SUBVENCIONES:

Se ha procedido a justificar un total de 23 subvenciones, según el siguiente detalle:

CONVOCATORIA AÑO	Nº DE SUBVENCIONES JUSTIFICADAS
2009	2
2010	2
2011	19

2.2. OTRAS GESTIONES

Así mismo se han realizado 36 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 a motu proprio o previa solicitud de los mismos.

Dichas actuaciones, a título meramente enunciativo, se refieren a:

- Atención personal a las auditorias y preparación de documentación contable, nóminas, etc.
- Alegaciones a informes derivados de auditorias.
- Alegaciones en expedientes de reintegro.
- Decretos e informes para el ingreso de expedientes de reintegro resueltos.
- Solicitudes de aplazamientos de plazos de ejecución y justificación de subvenciones.
- Informes relativos a obligaciones dimanantes de subvenciones concedidas para el departamento de personal.
- Informes relativos a obligaciones dimanantes de subvenciones concedidas para el departamento de Tesorería, para plan de pagos actividades subvencionadas.
- Informes relativos a obligaciones dimanantes de subvenciones concedidas para el departamento de Intervención, para tramitación de expedientes de modificación presupuestaria.

E. UNIDAD TÉCNICA DE FORMACIÓN

MISIÓN: Establecer 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 sea la adecuada para que la prestación de los servicios municipales se desarrolle desde la perspectiva de la excelencia en la gestión .

1.- ACTUACIONES DE FORMACIÓN.

Las actuaciones en materia de formación han sido de 40 acciones del siguiente tipo:

- Facilitar la asistencia de los empleados municipales del Ayuntamiento asistan a los distintos cursos ofertados por las administraciones públicas, promoviendo su inscripción incluso fuera del plazo de preinscripción.
- Negociar con las Administración Públicas que algunos de los cursos que se ofertan se impartan en el municipio, con la finalidad de potenciar y facilitar el acceso a la formación.
- Entregar los diplomas a los empleados de los cursos que han realizado.
- Recoger información de los cursos realizados por los empleados al objeto de poder elaborar base de datos sobre la formación recibida por los empleados, al objeto de conocer las materias sobre las que tienen interés en formarse así como para poder gestionar la herramienta del Plan de Comunicación Interna “Mesas para la Formación”, que tiene como objetivo establecer cauces para compartir conocimiento con el resto de empleados.



2.- ACCIONES FORMATIVAS EN EL AYUNTAMIENTO

2.1. COLABORACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES.

Se solicitó a la FMRM la impartición en los locales municipales de cinco cursos del Plan de Formación para el año 2012, siendo concedidos dos de esos cursos, que son:

- “Comunicación No Verbal. Lenguaje Corporal (Mixto)”, realizado en Octubre y noviembre de 2012.
- “Experto en Gestión Pública. Módulo I: Planificación en las AA.LL (Mixto)”, realizado en Diciembre 2012 - Enero 2013.

2.2. FORMACIÓN IMPARTIDA POR EL PROPIO AYUNTAMIENTO.

El Ayuntamiento ha realizado la siguiente formación:

- “Aplicativo móvil PDA denuncias de tráfico” realizado en Diciembre de 2012 impartido por el propio negociado a través del Sargento de la Policía.

- “Nueva plataforma de servicios telemáticos”. Desde el negociado de Nuevas tecnologías se han impartido varias sesiones formativas sobre la plataforma que el Ayuntamiento va a poner a disposición de los ciudadanos. La primera convocatoria de sesión formativa se realizó los días 21,22 y 23 de Noviembre de 2012 y la segunda convocatoria de sesión formativa tuvo lugar el día 30 de noviembre de 2012.

Este negociado ha colaborado en este tipo de formación en la comunicación de convocatorias a través de correos electrónicos, resolución de incidencias de asistencias, y elaboración de hojas de firmas cuando se nos ha requerido.



VI. TABLAS RESUMEN

CONTROL DE GESTION	
Actuaciones	Nº
1.- ELABORACIÓN PLANTILLAS RECOGIDA DE DATOS	5
2.- ELABORACIÓN FICHAS DE INDICADORES	141
3. ELABORACIÓN DE PLANTILLA DE CUADRO DE MANDOS-PLAN DE MEJORA- PLAN ESTRATÉGICO	

OBTENCIÓN DE RECURSOS FINALISTAS	
Actuaciones	Nº
CONVOCATORIAS DE SUBVENCIONES 2012	
SUBVENCIONES SOLICITADAS	24
SUBVENCIONES CONCEDIDAS (A fecha 15 de enero de 2013)	8
SUBVENCIONES DENEGADAS	5
PENDIENTES DE RESOLUCIÓN	11
CONVOCATORIAS DE SUBVENCIONES ANTERIORES AL 2012	
SUBVENCIONES JUSTIFICADAS	23
OTRAS GESTIONES	36
DE REINTEGROS	7
SUBSANACIÓN JUSTIFICACIÓN	1
AUDITORIAS	2
ALEGACIONES	2
RESTO	24

FORMACIÓN	
Actuaciones	Nº
1. ACTUACIONES VARIAS DE FORMACIÓN	40
2. ACCIONES FORMATIVAS EN EL AYUNTAMIENTO	
2.1 EN COLABORACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES	
Cursos solicitados	5
Cursos gestionados	2
2.2 IMPARTIDA POR EL PROPIO AYUNTAMIENTO	
Aplicativo móvil PDA denuncias de tráfico	1
Nueva plataforma de servicios telemáticos	2



CALIDAD	
1.- GESTIÓN POR PROCESOS	Nº
PROCESOS	
Procesos desarrollados, validados e implantados:	3
Proceso de definición, desarrollo y seguimiento de las cartas de servicio.	
Subproceso de recurso potestativo de reposición.	
Subproceso de alegaciones	
Procesos desarrollados pendientes de validación e implantación	5
- Licencia obra mayor	
- Licencia obra menor	
- Licencia de Actividad sujeta a declaración responsable	
- Gestión de subvenciones públicas.	
- Subproceso de ejecución de la resolución de reintegro.	
PROTOCOLOS	
Protocolos desarrollados e implantados:	
De Obtención de recursos finalistas	1
- Atención a las auditorías de subvenciones	
De comunicación Interna	2
- Presentación del presupuesto	
- Presentación de la liquidación del presupuesto	
De formación	2
- Gestión de cursos de formación para empleados públicos de otras entidades publicas impartidos en locales municipales.	
- Entrega de diplomas a los empleados públicos de cursos de otras entidades publicas	
2.- CARTAS DE SERVICIOS	
Cartas de servicios desarrolladas e implantadas	1
Bibliotecas Municipales	
Cartas de servicios revisadas	6
Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna	
Urbanismo, Infraestructuras, Arquitectura, Transporte y Servicios Municipales	
Policía Local	
Centro de Servicios Sociales	
Centro de Atención Temprana	
Bibliotecas Municipales	
3.- OTRAS ACTUACIONES	
Cuestionarios de satisfacción de los ciudadanos y de quejas y sugerencias	
Cuestionarios de satisfacción de proveedores	



COMUNICACIÓN INTERNA	
Actuaciones	Nº
1.- Cuestionario de Comunicación Interna	
2.- Evaluación del Plan de Comunicación Interna	
3.- Desarrollo del Plan de Comunicación Interna	
Boletín de Comunicación Interna	2
Presentación del Presupuesto Municipal	1
Presentación de la Liquidación del Presupuesto Municipal	1
Información sociolaboral	13
Políticas institucionales	1
- Modelo Solicitud Comunicación Interna	
4.- Actuaciones de comunicación Interna relativas a:	39
-Deportes	2
-Educación	1
-Igualdad	1
-Intervención	3
-Medio Ambiente	2
-Nuevas tecnologías	4
-Personal	10
-Presidencia	4
-Protocolo	1
-Régimen interior	5
-Servicios Sociales	2
-Control de gestión, calidad, formación y comunicación interna	1
-Urbanismo	1

VII. CONCLUSIONES

Durante el año 2012, hemos conseguido el objetivo de consolidarnos como equipo de trabajo.

En materia de Control de Gestión: Hemos recogido mucha información e indicadores aunque tenemos pendiente de confeccionar un informe de Cuadro de Mandos Integral.

En materia de calidad:

- Hemos gestionado y revisado las distintas cartas de servicios, contando con la implicación de los negociados afectados, lo que nos ha permitido la confección de tablas de evaluación de los servicios, excepto en el negociado de urbanismo, que actualmente, está subsanado. Estamos pendientes de mejorar los gráficos publicados en Internet sobre evaluación de los servicios, así como de remitir informe trimestral y anual a los negociados titulares de las cartas de servicios.

- En el desarrollo de la gestión por procesos, estamos pendientes de lograr una mayor implicación, de los distintos negociados. Creemos que esa implicación podría lograrse si se informatizara alguno de los procesos desarrollados, ya que la agilización y facilitación del trabajo que ello supondría animaría al desarrollo de procesos en el resto de negociados.

En materia de Comunicación Interna:

Creemos que mediante la evaluación del Plan de Plan Comunicación interna, hemos logrado conocer la opinión del resto de personal sobre esta materia, lo que nos servirá para orientar las actuaciones de comunicación que desarrollemos en el año 2013.

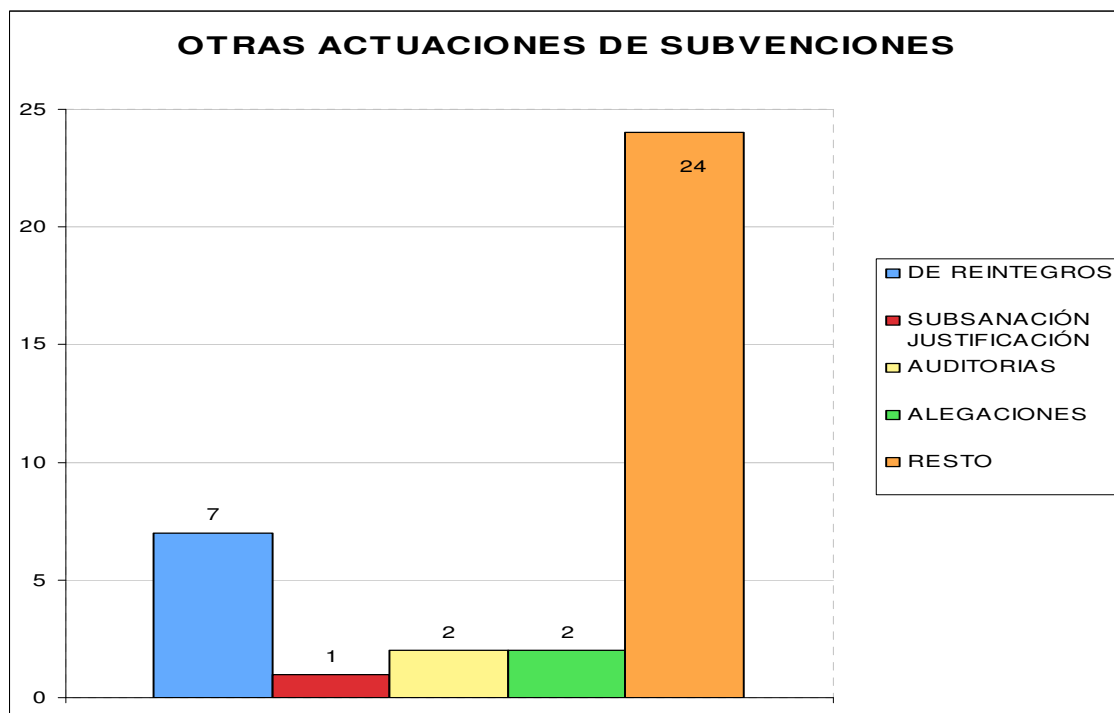
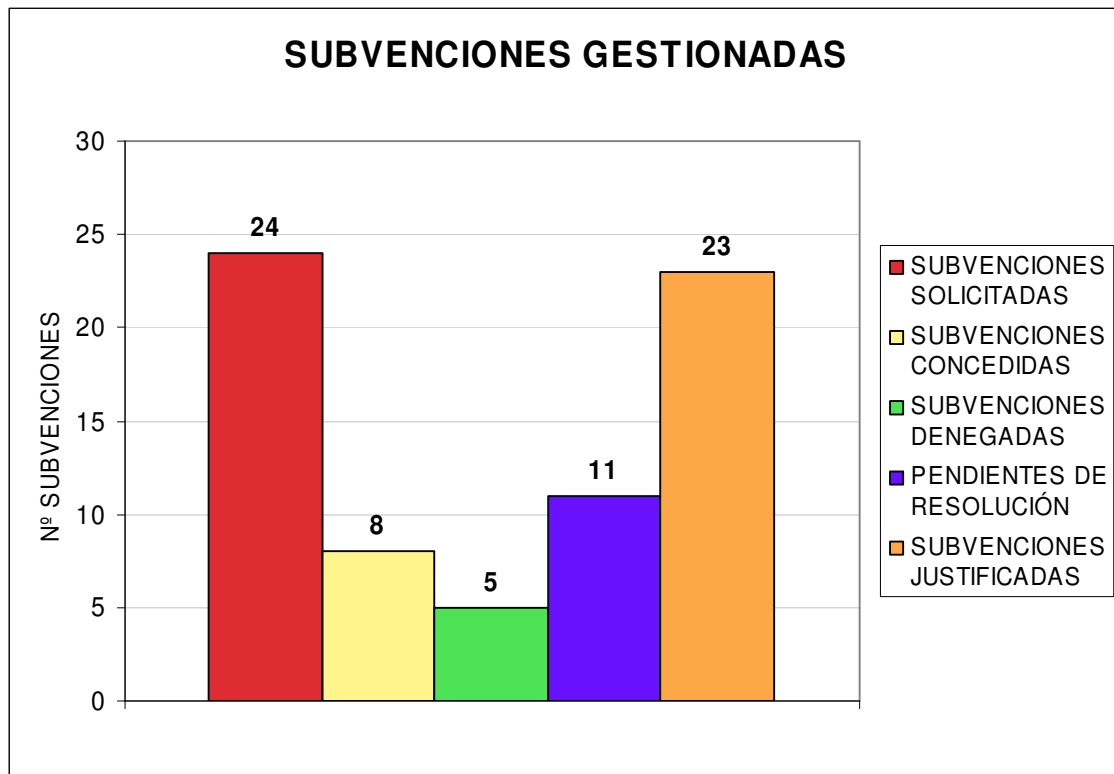
En materia de obtención de recursos finalistas:

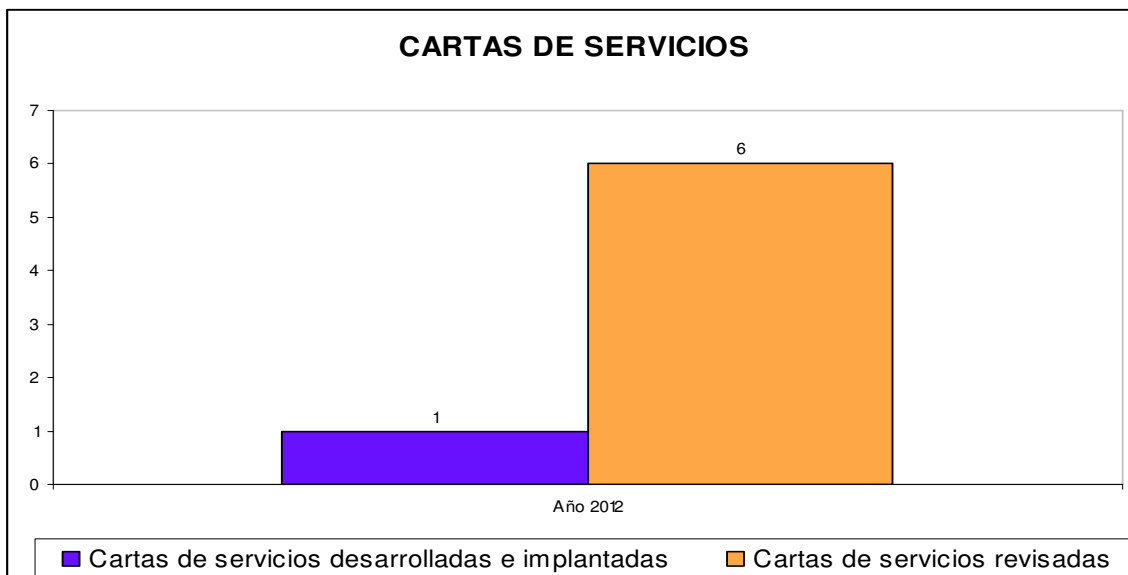
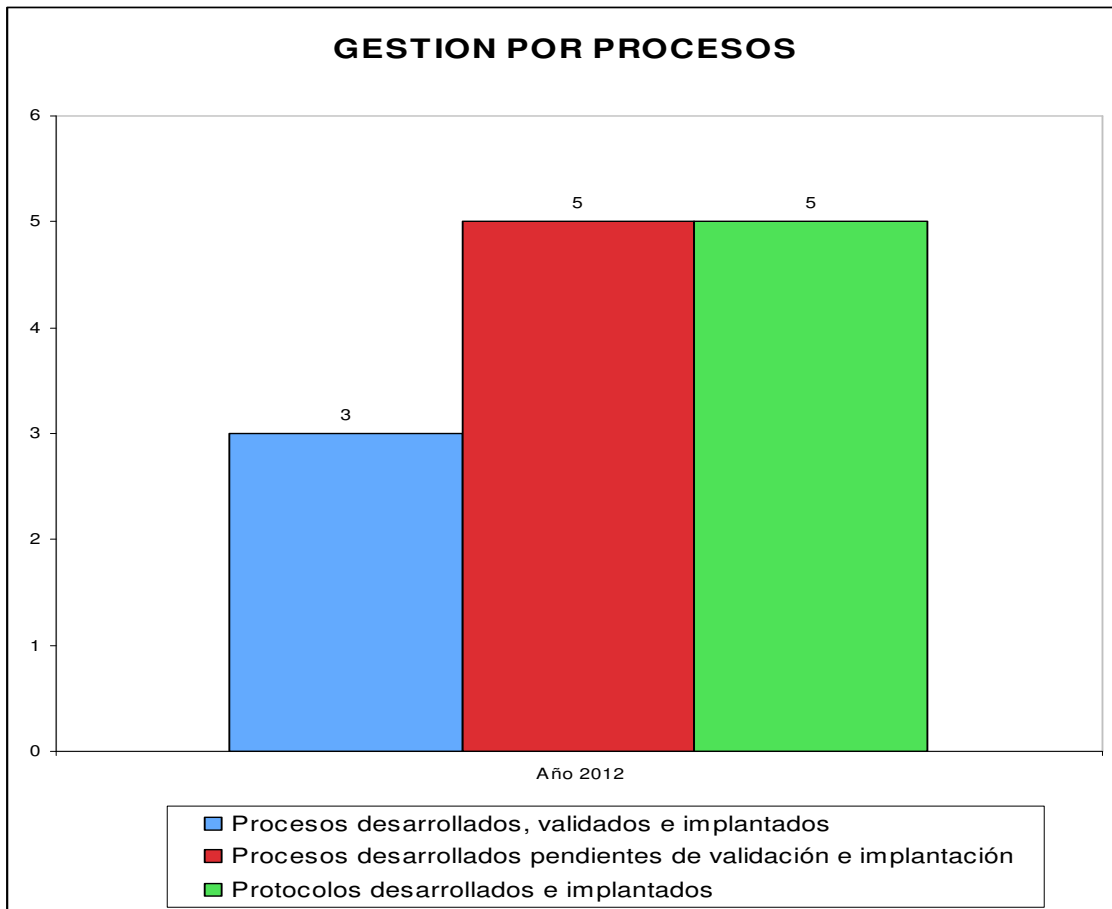
Hemos mejorado en la gestión informática de la información relativa a las actuaciones en esta materia.

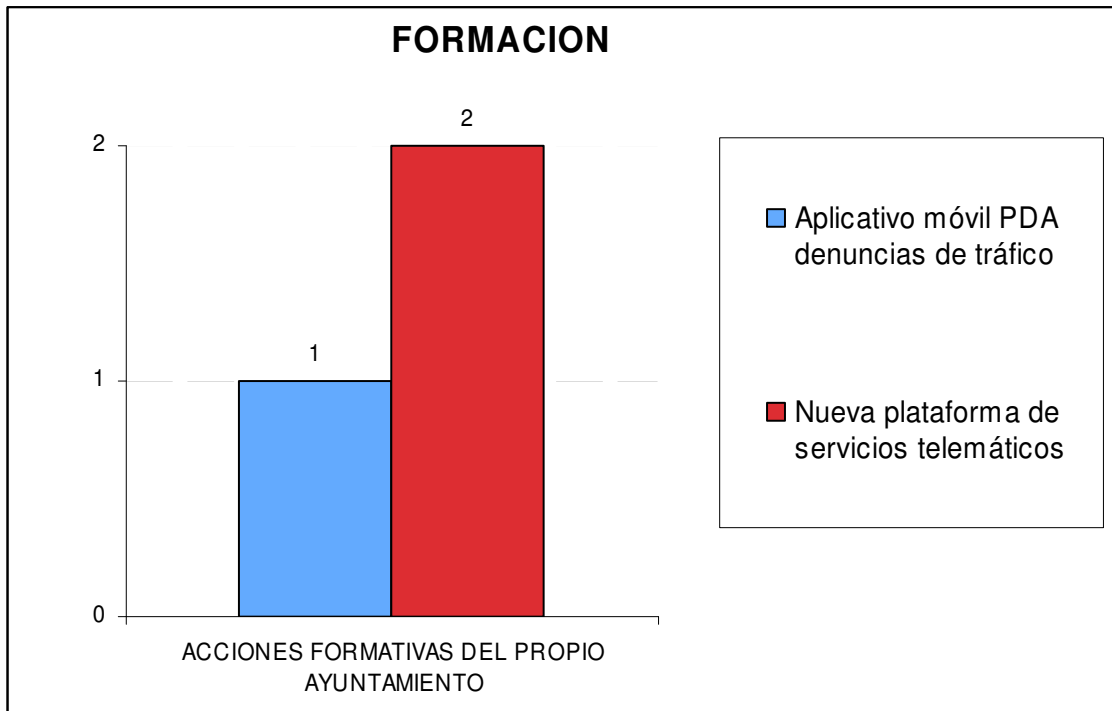
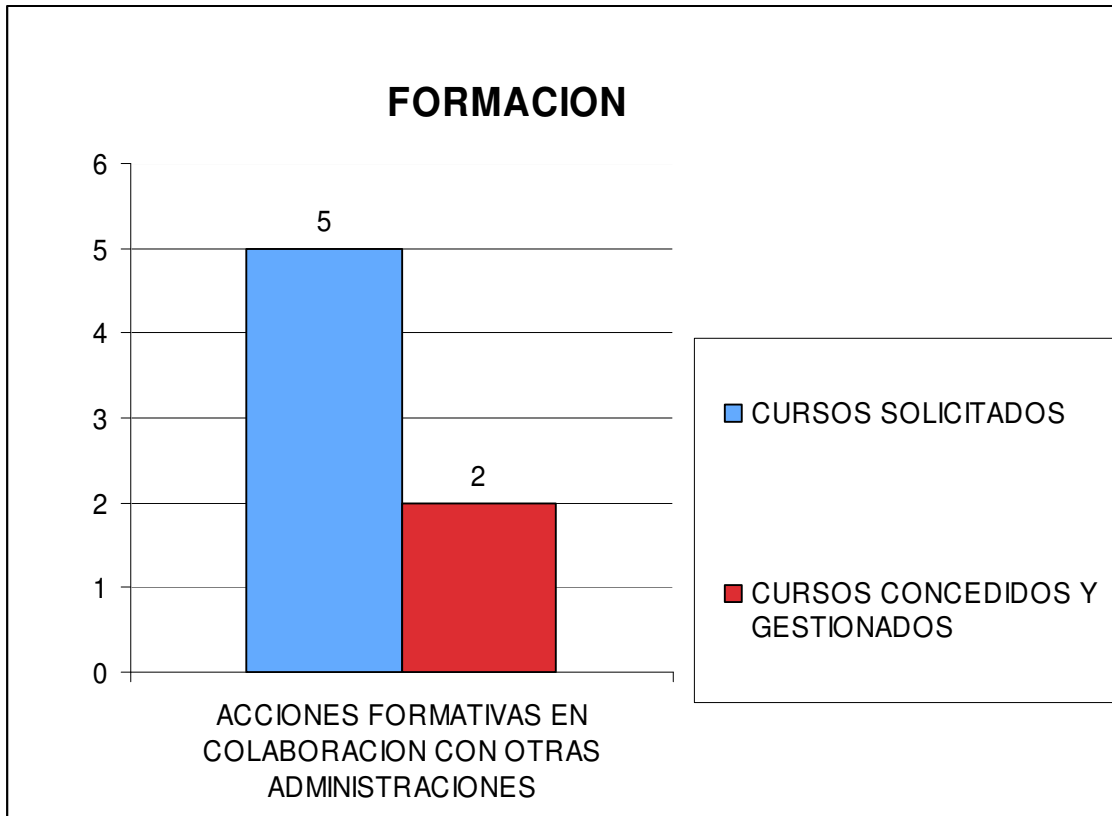
En materia de formación:

Tenemos pendiente de realizar una encuesta sobre formación, que nos permita conocer las materias sobre las que existe interés en formarse, al objeto de poder elaborar un Plan de formación adecuado a las necesidades.

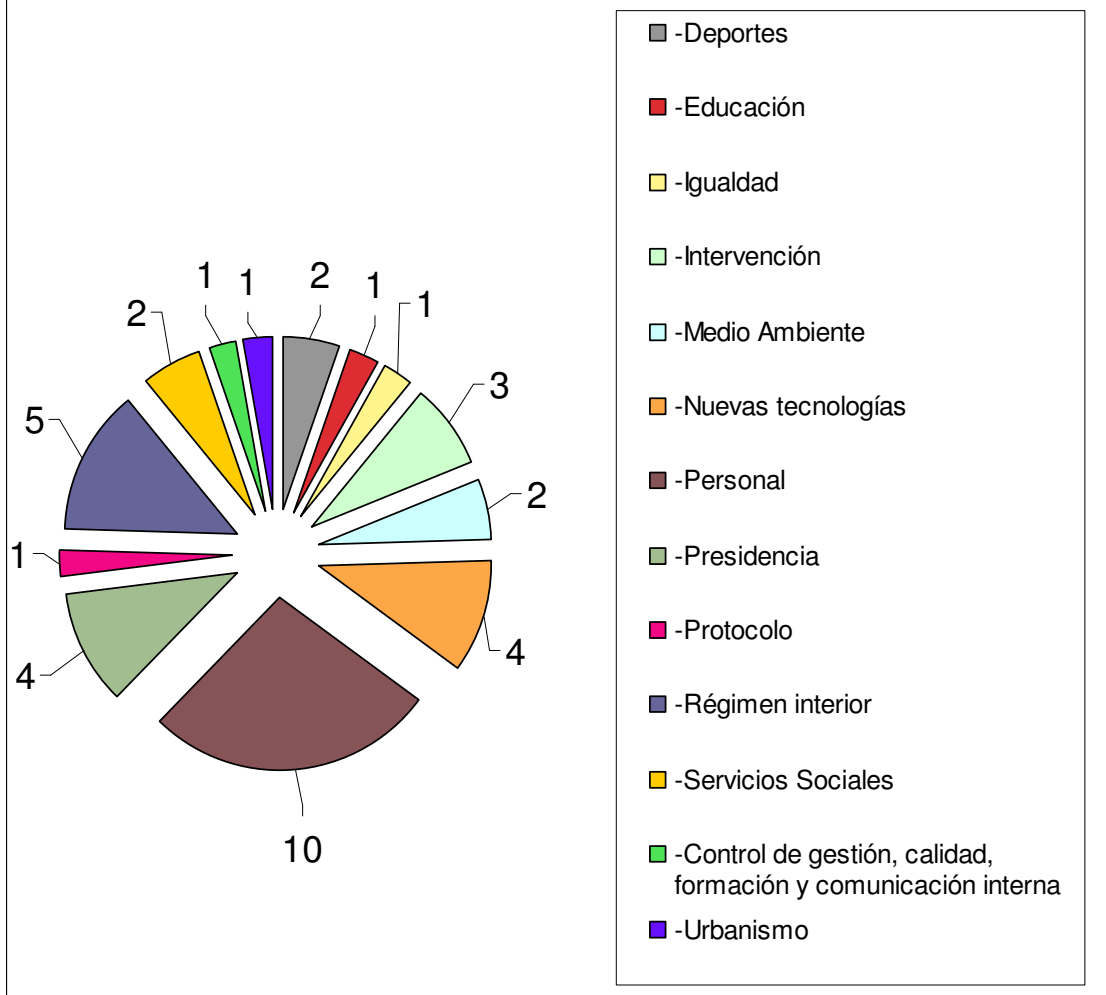
VIII. GRAFICOS



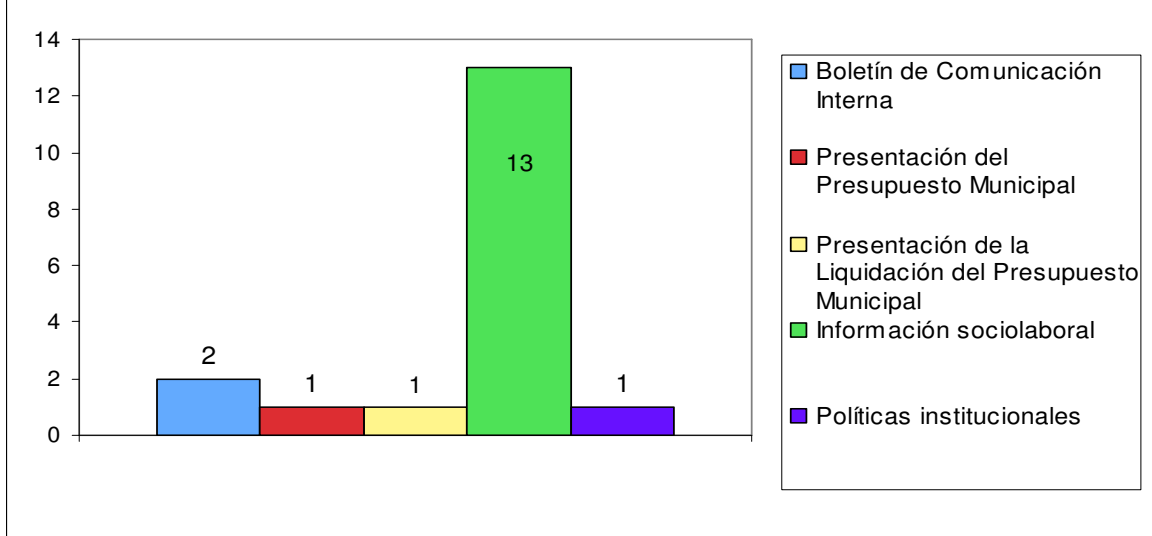




COMUNICACIONES COLECTIVAS A SOLICITUD DE LOS NEGOCIADOS

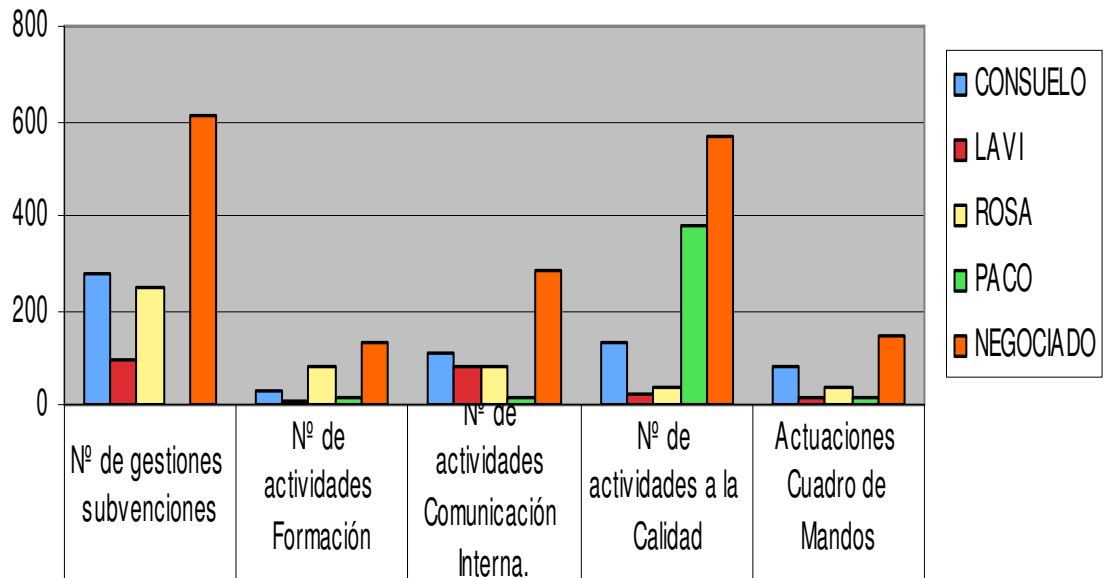


EJECUCION PLAN DE COMUNICACION INTERNA



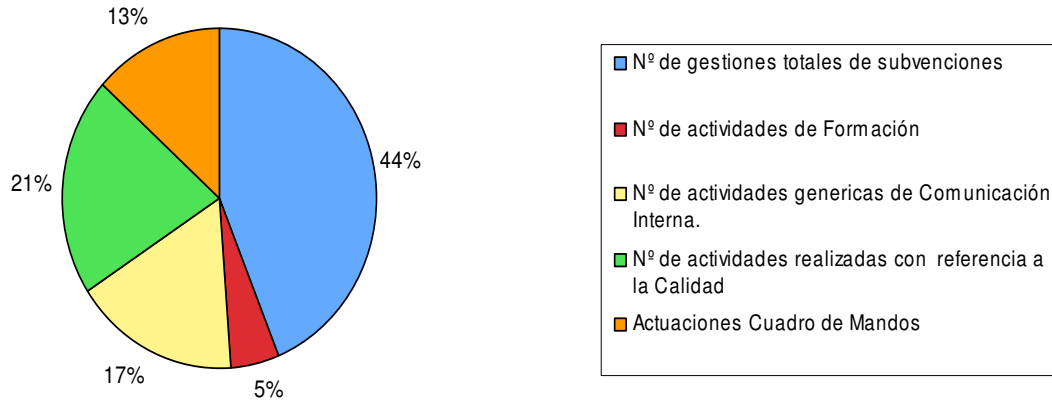


ACTIVIDADES NEGOCIADO MARZO - DICIEMBRE 2012

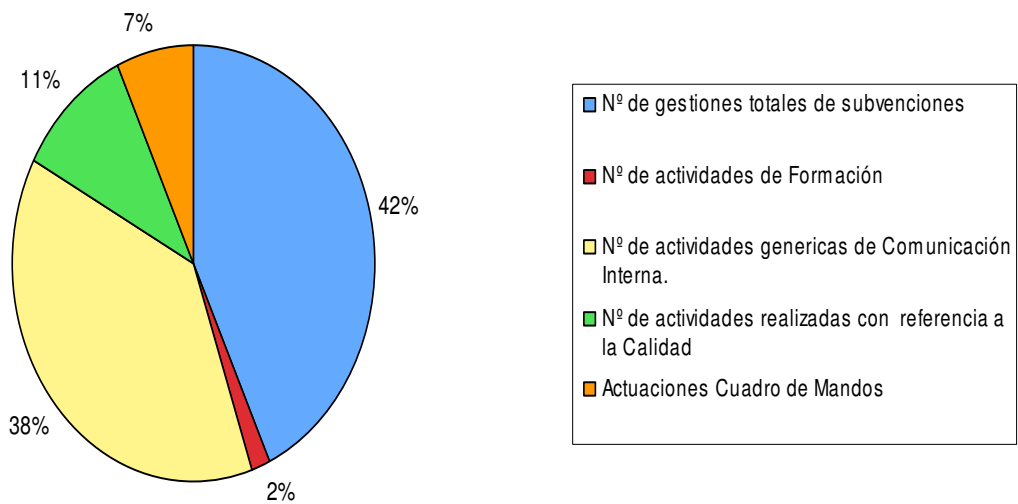


	Nº de gestiones subvenciones	Nº de actividades Formación	Nº de actividades Comunicación Interna.	Nº de actividades a la Calidad	Actuaciones Cuadro de Mandos
CONSUELO	273	31	106	129	83
LAVI	94	4	83	23	15
ROSA	245	79	77	36	40
PACO	1	18	15	376	11
NEGOCIADO	613	132	281	564	149

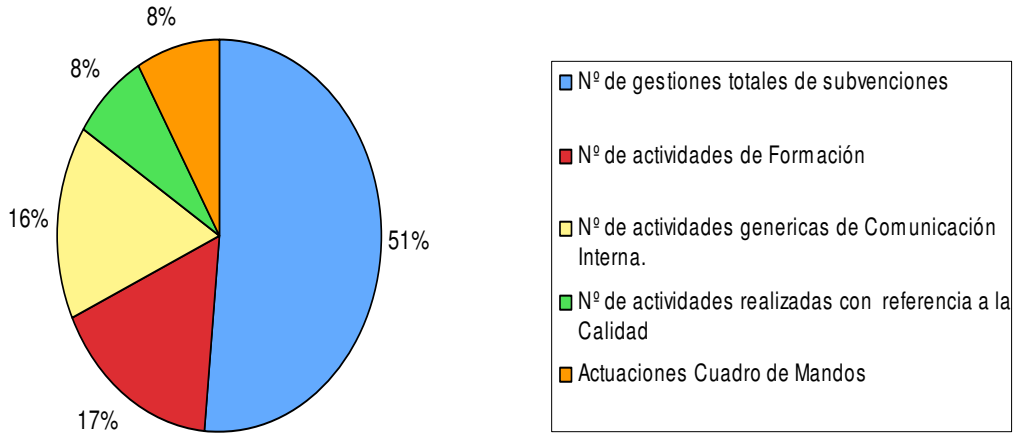
% ACTIVIDADES POR UNIDADES TECNICAS CONSUELO



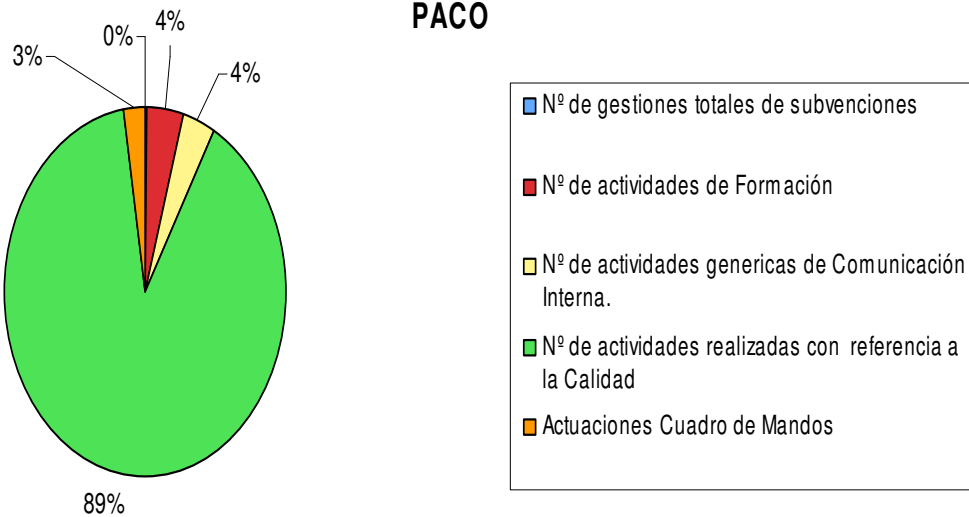
% ACTIVIDADES POR UNIDADES TECNICAS LAVI



% ACTIVIDADES POR UNIDADES TECNICAS ROSA



% ACTIVIDADES POR UNIDADES TECNICAS PACO





IX. ANEXOS

Anexo I.- Carta de Servicios de la Oficina de Fomento.

Anexo II.- Memoria relativa al cuestionario de satisfacción de los proveedores.

Anexo III.- Memoria Cuestionario de comunicación Interna.

Anexo IV.- Memoria presentación Presupuesto Municipal 2012.

Anexo V.- Memoria presentación Liquidación Presupuesto Municipal 2011.