



MEMORIA

DE LA CONCEJALIA DE

CONTROL DE GESTIÓN,

CALIDAD, FORMACIÓN

Y COMUNICACIÓN INTERNA

Ejercicio 2013



INDICE

<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	4
<i>II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</i>	4
<i>III. COMPOSICIÓN Y ORGANIGRAMA</i>	5
<i>IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS</i>	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	9
3.- OTRAS ACTUACIONES	10
3.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS: URBANISMO, DEPORTES, SERVICIOS SOCIALES Y GESTIÓN GENERAL DEL AYUNTAMIENTO	10
3.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES.	11
C. UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA	11
1. GESTIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA INCLUIDAS EN EL PLAN:	12
1.1 - Boletín de Comunicación Interna.	12
1.2 - Presentación del Presupuesto Municipal.	12
1.3 - Presentación de la Liquidación del Presupuesto Municipal.	12
1.4 - Información sociolaboral.	12
1.5 - Políticas institucionales.	13
1.6 – Comités técnicos.	14
1.7 – Reuniones en cascada.	14
1.8 – Manual de acogida	15
2. DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA.	16
3. ACCIONES DE COMUNICACIÓN GENÉRICAS	16
D. UNIDAD TÉCNICA DE OBTENCIÓN DE RECURSOS FINALISTAS / SUBVENCIONES	17
1.- GESTIÓN DE SUBVENCIONES CONVOCADAS DURANTE EL AÑO 2013.	17
2.- JUSTIFICACIÓN DE SUBVENCIONES DE CONVOCATORIAS ANTERIORES AL 2013.	18
3.- OTRAS GESTIONES DE SUBVENCIONES	18
E. UNIDAD TÉCNICA DE FORMACIÓN	19
1.- Acciones formativas en el Ayuntamiento	19
1.1. EN COLABORACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES	19
1.2. FORMACIÓN IMPARTIDA POR EL PROPIO AYUNTAMIENTO	20
2.- Puesta en marcha del registro de formación	21
3.- Elaboración del plan de formación	21
4.- Encuesta de formación.	22
5.- Otras gestiones en materia de formación.	22
<i>V. TABLAS RESUMEN</i>	24
<i>VII. CONCLUSIONES Y PROYECTOS DE ACTUACIÓN</i>	27
<i>VIII. GRÁFICOS</i>	29
<i>IX. ANEXOS</i>	33
Anexo I.- Informes del Cuadro de Mandos Integral.	33



Anexo II.- Tabla relativa al número de visitas de las cartas de servicio.	33
Anexo III.- Resumen resultados de las encuestas de satisfacción de los ciudadanos.	33
Anexo IV.- Análisis de los resultados del cuestionario de satisfacción de proveedores.	33
Anexo V.- Memoria presentación Presupuesto Municipal 2013	33
Anexo VI.- Memoria presentación Presupuesto Municipal 2014	33
Anexo VII.- Memoria presentación Liquidación Presupuesto Municipal 2012.	33
Anexo VIII.- Estadillo de actas de los Comités Técnicos.	33
Anexo IX.- Hoja de seguimiento de las reuniones en cascada.	33
Anexo X.- Estadillo de las visitas realizadas en intranet de las distintas herramientas del plan de comunicación interna.	33
Anexo XI.- Memoria de la encuesta de formación.	33
Anexo XII.- Propuesta de mejora de funcionamiento de las reuniones en cascada.	33



I. INTRODUCCIÓN

En esta MEMORIA se exponen las actividades realizadas por la Concejalía 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. 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

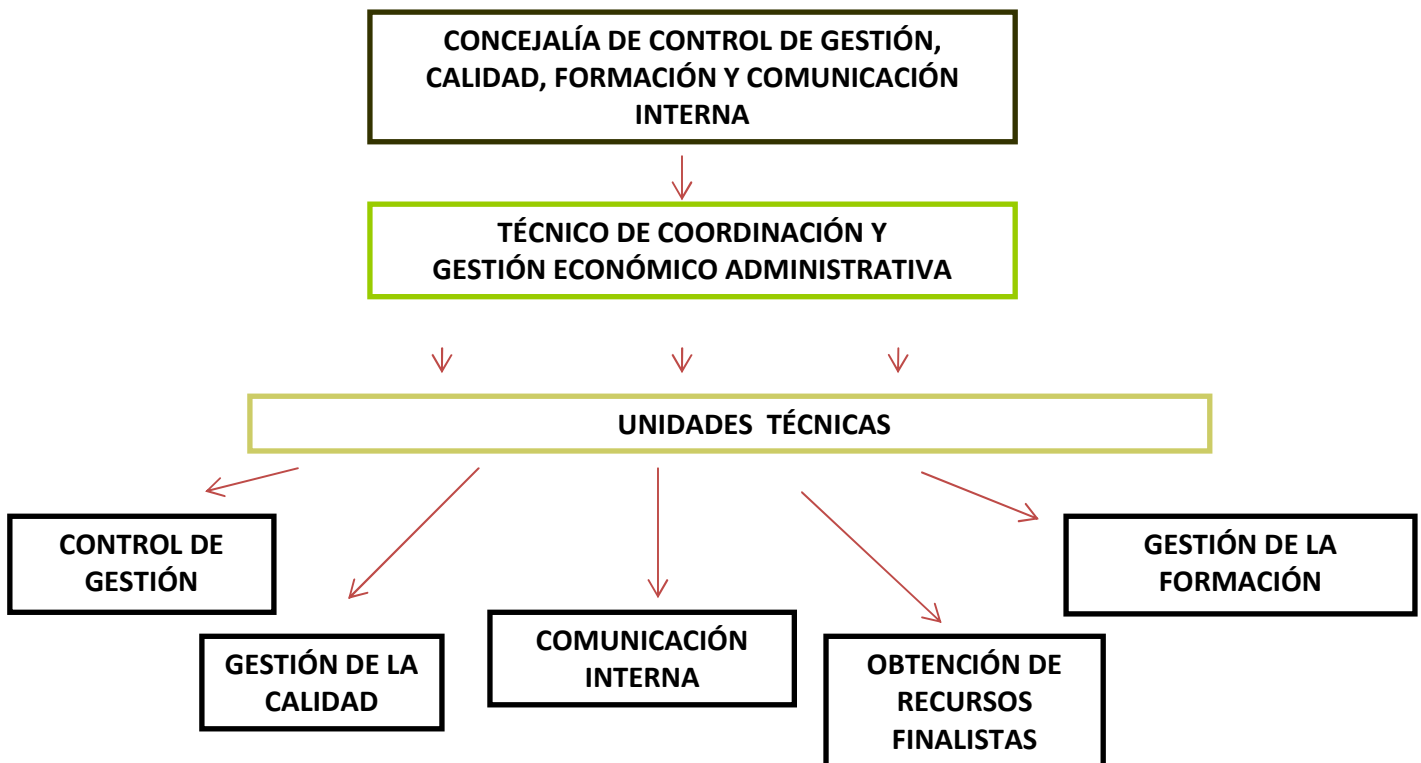
- Responsabilidad
- Eficacia
- Flexibilidad
- Tolerancia
- Profesionalidad
- Honestidad
- Colaboración



III. COMPOSICIÓN Y ORGANIGRAMA

Las personas adscritas actualmente a dicha Concejalía son:

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





IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS

A lo largo del año 2013 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.

Durante el año 2013, se ha procedido a incorporar a la hoja de Excel los datos recibidos desde los distintos negociados al objeto de confeccionar el Cuadro de Mandos Integral del Ayuntamiento.

Estamos pendientes de algunos de los datos del negociado de personal, que se han solicitado en varias ocasiones y no han sido facilitados.

Sobre la base de los indicadores existentes, se procedió a elaborar una propuesta de informe al que se le dió el visto bueno por parte del Alcalde.

Tras ello, se han elaborado los siguientes informes de Cuadro de Mandos Integral:



- Informe de Cuadro de Mandos Integral de todo el Ayuntamiento, con los datos relativos a 2010, 2011 y 2012.

- Elaboración de informe de Cuadro de Mandos Integral con los datos relativos a 2010, 2011 y 2012, y porcentaje de variación 2010-2012 de los siguientes negociados del Ayuntamiento:
 - Urbanismo y Obras
 - Policía Local
 - Servicios Sociales

- Elaboración de informe de Cuadro de Mandos Integral comparativo del 1º, 2º y 3º trimestre 2012-2013, y porcentaje de variación entre trimestres, de los siguientes negociados del Ayuntamiento:
 - Urbanismo y Obras
 - Policía Local
 - Servicios Sociales

Se adjunta como anexo I, los referidos informes de Cuadro de Mandos Integral.

A final del 2013, y al objeto de facilitar la explotación de los datos que componen el Cuadro de Mandos integral, se procedió a contratar con una consultoría la elaboración de una aplicación informática.

2.- PLAN ESTRATÉGICO 2010-2015.

El negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación interna durante el año 2013 no 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

▪ Durante el 2013 hemos colaborado con el **Negociado de Intervención** en el desarrollo, validación e implantación de los siguientes procesos:

- Establecimiento y modificación de ordenanzas fiscales.
- Propuesta de gastos.
- Cesión de crédito.
- Cuenta General.
- Embargo.
- Reconocimiento de la obligación procedente de facturas.

Así mismo se han desarrollado los siguientes procesos, que están pendientes de validación e implantación:

- Reconocimiento de la obligación procedente de nóminas.

▪ En la **Concejalía de Seguridad Ciudadana**, con fecha 3 de junio de 2013 se ha pasado la Auditoría de recertificación de la ISO 9001:2008, de la Policía Local sin nota alguna desfavorable.



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 servicios y buscando su certificación con la **Norma UNE 93200:2008**.

a) GESTIÓN Y SEGUIMIENTO:

Durante el 2013 se ha procedido a realizar los informes trimestrales correspondientes a los indicadores incluidos en cada una de las cartas de servicios implantadas que son:

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

Los gráficos correspondientes a dichos informes se han subido a la página web municipal, dentro del mes natural siguiente a la finalización del trimestre natural correspondiente.

Se adjunta como anexo II, tabla relativa al número de visitas que ha tenido cada una de las cartas de servicios.

b) REVISIÓN:

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

- ✓ Negociado de Servicios Sociales.
- ✓ Policía Local



No han sido revisadas las siguientes Cartas de servicios:

- ✓ Negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna.
- ✓ Centro de Atención Temprana.
- ✓ En cuanto a la Carta de Servicios de la Biblioteca Municipal se ha modificado el horario pero no se ha levantado acta, con lo cual no puede interpretarse como revisada.
- ✓ La Carta de Servicios del Negociado de Urbanismo, Infraestructuras, Arquitectura, Transporte y Servicios municipales no ha sido revisada aunque se ha insistido en ello durante todo el año, haciendo múltiples propuestas de inclusión de nuevos indicadores y modificación de los existentes.

La no revisión de dichas cartas supone el incumplimiento de lo establecido en el Proceso de “Definición, desarrollo y seguimiento de las cartas de servicios”, que prevé su revisión anual, por lo que este aspecto debemos mejorarlo en el año 2014.

3.- OTRAS ACTUACIONES

Para lograr la mejora continua, es preciso conocer la opinión de ciudadanos y proveedores sobre los servicios prestados, con esta finalidad, se ha realizado las siguientes actuaciones:

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

En octubre de 2013, y a través de la Empresa URIS, S.L. se ha procedido a realizar telefónicamente una encuesta de satisfacción a los vecinos sobre los servicios prestados por las Concejalías de Urbanismo, Deportes, Servicios



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

Se adjunta como ANEXO III, un análisis de los resultados de los referidos cuestionarios.

3.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES.

Con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los proveedores, domiciliados en el municipio, que en el último año han realizado obras, suministros, o prestan servicios al Ayuntamiento se ha procedido a elaborar un cuestionario de satisfacción sobre la relación mantenida con el Ayuntamiento.

Como novedad, respecto al año anterior, la remisión de dicho cuestionario se ha realizado utilizando la herramienta de Google Drive, que ha permitido remitir por correo electrónico dicho cuestionario a los 62 proveedores de los que teníamos su correo electrónico, habiendo contestado 29 de ellos, es decir, el 46, 72 %

Se adjunta memoria de la actuación como anexo IV.

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. GESTIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA INCLUIDAS EN EL PLAN:

1.1 - BOLETÍN DE COMUNICACIÓN INTERNA.

Se han realizado 4 ediciones especiales:

- Presentación del Presupuesto Municipal del año 2013 (febrero 2013).
- Presentación de la Liquidación del Presupuesto Municipal del año 2012 (Mayo 2013).
- Especial Santa Rita (Junio 2013).
- Presentación del Presupuesto Municipal del año 2014 (Diciembre 2013).

1.2 - PRESENTACIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL.

- En febrero de 2013 se realizó la presentación del Presupuesto del año 2013.
- En Diciembre de 2013 se realizó la presentación del Presupuesto del año 2014.

Se adjuntan memorias como anexo V y anexo VI.

1.3 - PRESENTACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL.

En mayo de 2013, se realizó la presentación de la Liquidación del Presupuesto del año 2012.

Se acompaña memoria como anexo VII.

1.4 - INFORMACIÓN SOCIOLABORAL.

Durante el año 2013 se han realizado a los empleados municipales, comunicaciones genéricas de las siguientes materias:



- Recordatorios del control del ticaje
- Inoperatividad del portal
- Disfrute de día adicional.
- Cambios de horario.

1.5 - POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

Con fecha 26 de Abril de 2013 se procede a realizar un catálogo de políticas Institucionales, con la finalidad de facilitar información sobre las creencias y valores del Ayuntamiento que deben ser consensuados y asumidos por todos.

El catálogo de políticas institucionales desarrolla los siguientes aspectos:

I. DECLARACIONES ESTRATÉGICAS:

- a) Misión*
- b) Visión*
- c) Valores*
- d) Bandera, escudo, logo y/o imagen corporativa*

II. PAUTAS DE ACTUACIÓN DEL AYUNTAMIENTO EN SU TRATO CON LOS VECINOS-CIUDADANOS:

- A. Gestionar el Ayuntamiento desde la perspectiva del Modelo Europeo de Excelencia EFQM:*
- B. Facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites administrativos.*
- C. Facilitar el acceso de los ciudadanos a la información municipal.*
- D. Potenciar el asociacionismo y la participación ciudadana.*
- E. Formar parte de organizaciones supra-municipales de defensa de valores medioambientales, colectivos mas desfavorecidos, contra violencia....*

III. CRITERIOS GENERALES RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y PERSONALES

- A. Implantación del Cuadro de Mandos Integral.*
- B. Recomendaciones e instrucciones de disminución de gastos.*
- C. Mejora de la eficiencia.*



- D. Mejora de la Comunicación Interna.*
- E. Sistemas de reconocimiento a los empleados.*

1.6 - COMITÉS TÉCNICOS.

Como novedad en el 2013 se ha procedido a realizar un seguimiento trimestral de las reuniones celebradas por los Comités Técnicos de coordinación existentes:

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 Técnicas de Inspección
6. Comité Técnico de la Mesa General de Negociación

En ese seguimiento trimestral se ha recogido el nº de reuniones, actas levantadas y asuntos tratados.

Se adjunta como Anexo VIII, el estadillo de las mismas.

1.7 - REUNIONES EN CASCADA.

A mediados de enero de 2013 comienza a implantarse la herramienta de Comunicación Interna de Reuniones en Cascada, con la entrega a los responsables políticos de la ficha nº 13 del Plan de Comunicación Interna, y un modelo tipo de ACTA de reuniones.

El objetivo es el de mejorar la comunicación entre directivos e integrantes de cada uno de los negociados, facilitando la comunicación descendente, ascendente y horizontal, generar sentimiento de pertenencia a la organización y mejorar el clima laboral.

El contenido es:



- Facilitar el traslado de las políticas institucionales a los empleados.
- Informar de los principales cambios organizativos o de los nuevos criterios adoptados.
- Recoger sugerencias de los empleados.
- Planificar el trabajo.

Con la recogida de datos del primer, segundo y tercer trimestre, se detecta que si bien casi todos los responsables políticos mantienen reuniones con sus negociados lo hacen sobre todo con los responsables técnicos de los mismos y/o con algún otro miembro. Efectivamente se celebran reuniones de los concejales con sus técnicos pero no con la metodología y objetivo de las reuniones en cascada.

Se adjunta como anexo IX, hoja de seguimiento durante el 2013 de las reuniones en cascada.

1.8 - MANUAL DE ACOGIDA

En septiembre de 2013, el Alcalde planteó la posibilidad de realizar un documento único que contenga la información a facilitar al nuevo empleado así como al ciudadano (un manual de acogida/bienvenida), ya que actualmente es inusual la incorporación de nuevos empleados al Ayuntamiento.

Para ello se crea un grupo de trabajo con representación de todos los negociados del ayuntamiento, para valorar si procede o no trabajar sobre esa idea y/o actualizar o no el manual de acogida existente.

Se llega a la conclusión de que los intereses y necesidades del nuevo empleado y del (ciudadano) son distintos y por tanto no procede elaborar un documento único.

A fin del año 2013 se celebraron dos reuniones. Se continuará con el trabajo a lo largo del año 2014, teniendo previsto finalizar en septiembre de 2014.



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

Como novedad en el año 2013, las herramientas del Plan de Comunicación Interna se han colgado en la intranet con la finalidad de facilitar la difusión y el acceso a las mismas por todos los empleados en cualquier momento.

Las herramientas que han sido subidas a la intranet son:

- Aprobación de los Presupuestos.
- Boletín de Comunicación Interna.
- Buzón de sugerencias del empleado.
- Información socio-laboral.
- Liquidación de los Presupuestos.
- Políticas institucionales.

Además, se encuentra publicado en la intranet:

- Plan de Comunicación Interna
- Las conclusiones de la evaluación del Plan de Comunicación Interna
- Modelo de solicitud de comunicación interna.

Se adjunta como anexo X, los datos relativos a las visitas realizadas a lo largo del año 2013 en cada una de las herramientas subidas a la intranet.

3. ACCIONES DE COMUNICACIÓN GENÉRICAS

A petición de los distintos negociados y en colaboración con los mismos se han realizado un total de 36 acciones comunicativas a todos los empleados sobre las siguientes materias:

- Alcaldía	2
- Cultura	1
- Hacienda	4
- Igualdad	3



-Juventud	1
- Medio Ambiente	1
- Nuevas Tecnologías	2
- Personal	7
- Presidencia	2
- Protocolo	3
- Secretaría	1
- Servicios sociales	1
- Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna	7
- Urbanismo	2
- Varios	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 2013.

Se han comunicado a los técnicos de los distintos negociados un total de 22 convocatorias de subvenciones, publicadas en los diarios oficiales BORM y BOE, de las que 18 han sido solicitadas.

De las subvenciones solicitadas en el año 2013, a fecha 10 de enero de 2014 han sido concedidas 10, denegadas 3, desistidas 1 y quedan 4 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.- JUSTIFICACIÓN DE SUBVENCIONES DE CONVOCATORIAS ANTERIORES AL 2013.

Se ha procedido a justificar un total de 16 subvenciones, según el siguiente detalle:

CONVOCATORIA AÑO	Nº DE SUBVENCIONES JUSTIFICADAS
2002-2009	3
2012	13

3.- OTRAS GESTIONES DE SUBVENCIONES

Así mismo se han realizado 41 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 modo propio o previa solicitud de los mismos.

Las actuaciones realizadas son:

- **Auditorias** de las subvenciones. 2
- **Subsanación** de justificación de subvenciones. 7
- Escrito de **alegaciones** de subvenciones. 4
- **Expedientes de reintegro** de subvenciones (decretos). 3
- **Resto** (listado, informes, petición de documentos contables a la Comunidad Autónoma, desgloses de cuentas justificativas.. 25



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.- ACCIONES FORMATIVAS EN EL AYUNTAMIENTO

1.1. EN COLABORACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES

a) Federación de Municipios de la Región de Murcia

En el año 2013 se solicitó a la FMRM la impartición de dos cursos del Plan de Formación para ser impartidos en los locales municipales, los cuales fueron concedidos. Dichos cursos son:

- “Calidad y atención al ciudadano (Mixto)”, realizado en octubre y noviembre de 2013, con un total de 13 empleados admitidos al curso.
- “Experto en Gestión Pública. Módulo II: Organización en las AA.LL (Mixto)”, realizando en octubre-diciembre 2013, con un total de 11 empleados admitidos.

b) Escuela de Administración Local de la Región de Murcia

En cuanto a la Escuela de Administración Local, en el año 2013 no se ha impartido ningún curso en los locales de este Ayuntamiento. En Octubre de 2013 se solicitaron dos acciones formativas para el primer trimestre del año 2014. Estamos pendientes de saber si nos los van a



conceder, ya que tenemos conocimiento de la reestructuración-unificación de todos los entes formativos en la Comunidad Autónoma.

1.2. FORMACIÓN IMPARTIDA POR EL PROPIO AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento ha impartido formación dentro de la modalidad de **Mesas para la Formación**, los siguientes cursos:

-“**Como sacar partido a tu imagen. Automaquillaje**”. Impartido por la compañera Esther Vidal Gil a las compañeras que lo solicitan, realizándose dos ediciones, una el 21 de febrero y otra el 20 de Marzo.

-“**Gestión de procesos**”. Impartido por este negociado a Intervención, el 15 de Marzo de 2013.

-“**Gestión de incidencias**”. Impartido por los estudiantes en prácticas en el negociado de Nuevas Tecnologías a todos los empleados el Ayuntamiento en 2 ediciones una el día 22/05/2013 y 23/05/2013.

-“**Curso de propuestas de gastos y facturas telemáticas**” impartido por Pascual Campos celebrado el 13/06/2013 a determinados empleados responsables de gestionar gastos.

Este negociado ha impartido uno de estos cursos y colaborado en los demás mediante:

- Comunicación de convocatorias a través de correos electrónicos,
- Resolución de incidencias de asistencias,
- Elaboración de hojas de firmas
- Elaboración de cuestionarios de satisfacción



2.- PUESTA EN MARCHA DEL REGISTRO DE FORMACIÓN

Al objeto de poder cumplir con la misión de esta unidad técnica, en el mes de mayo, iniciamos la puesta en marcha del Registro de formación del Ayuntamiento, que nos permitirá gestionar la información sobre la formación recibida por todos los empleados municipales, y en consecuencia detectar las necesidades formativas para el diseño de los planes anuales de formación.

El Registro de Gestión de la Formación contiene los siguientes datos relativos a todo el personal del Ayuntamiento:

- Nombre y apellidos.
- Nivel de estudios.
- Relación funcional o laboral de los empleados.
- Negociado al que están adscritos los empleados.
- Cursos, seminarios u otras actividades de formación realizados por los empleados, con indicación de las horas de los mismos y clasificados por áreas temáticas, entidad organizadora y años.
- Control de cursos solicitados
- Control de diplomas entregados

Durante el segundo semestre del 2013, hemos ido incluyendo todos los datos de que disponíamos y recabando de los empleados la aportación de los diplomas, que nos constaban en su expediente, al objeto de actualizar al máximo dicho Registro.

3.- ELABORACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN

En el mes de mayo esta Unidad inicia los trabajos de elaboración del Plan de Formación del Ayuntamiento, con el objeto de establecer el sistema utilizado en el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas, para asegurar que todo



su personal sea competente en la realización de las tareas que desempeñan, facilitándoles la formación, habilidades y experiencia apropiadas, detectando las necesidades de formación y adiestramiento de todo su personal, y posteriormente, gestionando actividades formativas y registrando la formación realizada.

A finales del 2013, dicho Plan se encuentra muy avanzado, en fase todavía de borrador.

4.- ENCUESTA DE FORMACIÓN.

Para conocer las necesidades y preferencias de formación de los empleados públicos municipales y poder elaborar el Plan de Formación del Ayuntamiento en mayo de este año, se realiza una encuesta de formación a todos los empleados municipales

Se adjunta como anexo XI la memoria con los resultados de dicha encuesta.

5.- OTRAS GESTIONES EN MATERIA DE FORMACIÓN.

En materia de formación se han realizado 63 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.



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

- La gestión de 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.



V. TABLAS RESUMEN

CONTROL DE GESTIÓN	
Actuaciones	Nº
1. Elaboración de informe de Cuadro de Mandos Integral del Ayuntamiento 2010-2013	1
1. Elaboración de informe de Cuadro de Mandos Integral 2010-2013 de los siguientes negociados del Ayuntamiento: - Urbanismo y Obras - Policía Local - Servicios Sociales	3
2. Elaboración de informe de Cuadro de Mandos Integral comparativo trimestres 1º, 2º y 3º trimestre 2012-2013 de los siguientes negociados del Ayuntamiento: - Urbanismo y Obras - Policía Local - Servicios Sociales	3

OBTENCIÓN DE RECURSOS FINALISTAS	
Actuaciones	Nº
CONVOCATORIAS DE SUBVENCIONES 2013	
SUBVENCIONES SOLICITADAS	18
SUBVENCIONES CONCEDIDAS (A fecha de enero de 2014)	10
SUBVENCIONES DENEGADAS	3
SUBVENCIONES DESISTIDAS	1
PENDIENTES DE RESOLUCIÓN	4
SUBVENCIONES NO SOLICITADAS	4
CONVOCATORIAS DE SUBVENCIONES ANTERIORES AL 2013	
SUBVENCIONES JUSTIFICADAS	16
OTRAS GESTIONES	41
DE REINTEGROS	3
SUBSANACIÓN JUSTIFICACIÓN	7
AUDITORIAS	2
ALEGACIONES	4
RESTO	25



FORMACIÓN	
Actuaciones	Nº
1. ACTUACIONES VARIAS DE FORMACIÓN	63
2. ACCIONES FORMATIVAS EN EL AYUNTAMIENTO	6
2.1 EN COLABORACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES	
Cursos solicitados	4
Cursos gestionados	2
2.2 IMPARTIDA POR EL PROPIO AYUNTAMIENTO	
Como sacar partido a tu imagen. Automaquillaje	1ª y 2ª edición
Gestión procesos	1ª edición
Gestión de incidencias	1ª y 2ª edición
Propuestas de gastos y facturas telemáticas	1ª edición

CALIDAD	
1.- GESTIÓN POR PROCESOS	Nº
PROCESOS	
Procesos desarrollados, validados e implantados en 2013:	6
Establecimiento y modificación de ordenanzas fiscales	
Propuesta de gastos	
Cesión de crédito	
Cuenta General	
Embargo	
Reconocimiento de la obligación procedente de facturas	
Procesos desarrollados pendientes de validación e implantación en 2013:	1
Reconocimiento de la obligación procedente de nominas	
PROTOCOLOS	
Protocolos desarrollados e implantados:	
En materia de calidad	1
Visita a centros con Cartas de Servicios	
En materia de Protocolo	1
Defunciones, nacimientos y otros relativos a personal del Ayuntamiento o relevante para el mismo	
2.- CARTAS DE SERVICIOS	
Cartas de servicios desarrolladas e implantadas	0
Cartas de servicios revisadas	2
Policía Local	
Centro de Servicios Sociales	
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	4
Presentación del Presupuesto Municipal	2
Presentación de la Liquidación del Presupuesto Municipal	1
Información sociolaboral	6
Políticas institucionales	0
- Modelo Solicitud Comunicación Interna	
4.- Actuaciones de comunicación Interna relativas a:	36
-Alcaldía	2
-Cultura	1
-Hacienda	4
-Igualdad	3
-Juventud	1
-Medio Ambiente	1
-Nuevas tecnologías	2
-Personal	7
-Presidencia	2
-Protocolo	3
-Régimen interior	1
-Servicios Sociales	1
-Control de gestión, calidad, formación y comunicación interna	7
-Urbanismo	2
-Varios	1



VII. CONCLUSIONES Y PROYECTOS DE ACTUACIÓN

En materia de Control de Gestión:

Hemos logrado ordenar los indicadores de que disponíamos y confeccionar un informe de cuadro de mandos integral, que cuenta con el visto bueno del Alcalde.

En el año 2014 pondremos en marcha la aplicación informática (actualmente en fase de elaboración), que permitirá el acceso a la misma por todos los negociados para facilitar la información que se les solicita, lo que mejorará la implicación de los mismos en su elaboración.

Así mismo, y a través de dicha aplicación informática, pretendemos mejorar la presentación de los datos contenidos en el cuadro de mandos tanto mediante su visualización en pantalla como a través de la emisión de informes, todo ello con la finalidad de que constituya una herramienta de agradable manejo y sea útil para la toma de decisiones.

En materia de calidad:

En el 2013 hemos avanzado bastante con el negociado de Intervención en cuanto a la **gestión por procesos**, diseñando su mapa de procesos y desarrollando, validando e implantando algunos de los procesos incluidos en el mismo. Durante el 2014 continuaremos con el resto que queda pendiente.

En materia de **cartas de servicios** hemos mejorado bastante la presentación mediante gráficos, en Internet, de los datos relativos a los indicadores incluidas en las mismas.



Así mismo, hemos seguido trabajando para conocer el grado de satisfacción de nuestros grupos de interés a través de la encuesta de satisfacción a los proveedores así como a los vecinos.

El objetivo primordial para el año 2014 es lograr para este Ayuntamiento la certificación EFQM de “Compromiso con la Excelencia”

En materia de Comunicación Interna:

En el año 2013, hemos mejorado el seguimiento de las herramientas incluidas en el Plan de comunicación Interna, así como el acceso a las mismas, al estar publicadas en la Intranet Municipal.

Para el año 2014 se tiene previsto como objetivos primordiales:

- Terminar la actualización del manual de acogida
- Realizar el cuestionario de satisfacción de comunicación interna, previsto en el Plan de Comunicación Interna.
- Mejorar la difusión de las Políticas Institucionales.
- Potenciar y dinamizar las reuniones en cascada, par lo cual hemos preparado una propuesta de mejora que adjuntamos como anexo XII.

En materia de formación:

Durante el 2013, a través del Registro de Gestión de la Formación hemos avanzado bastante en orden a lograr cumplir con la misión de esta Concejalía en esta materia.

Para el año 2014, pretendemos:

- Finalizar el Plan de Formación de este Ayuntamiento.
- Ejecutar al menos el 75% de las acciones formativas incluidas en dicho Plan de Formación.



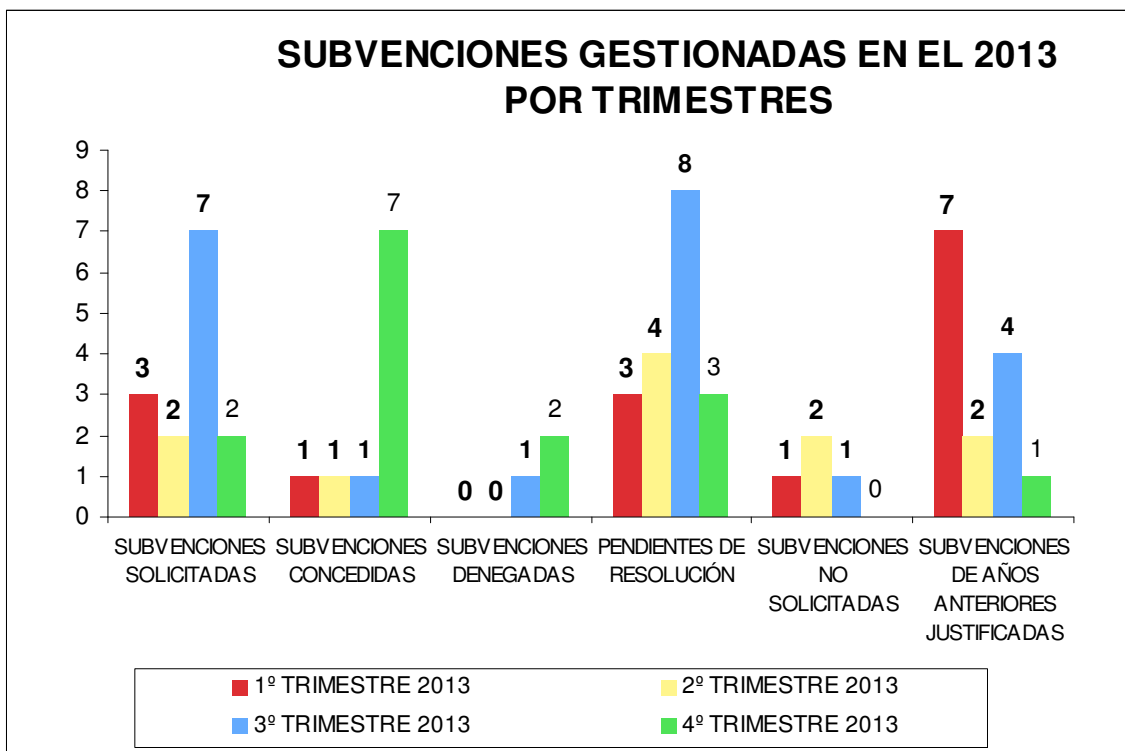
- Mejorar la obtención de la información relativa a los cursos realizados por los empleados, buscando cauces que nos ayuden a completar el registro de formación.
- Mejorar la emisión de informes, por parte de la aplicación informática.

En materia de obtención de recursos finalistas:

Para el año 2014, pretendemos:

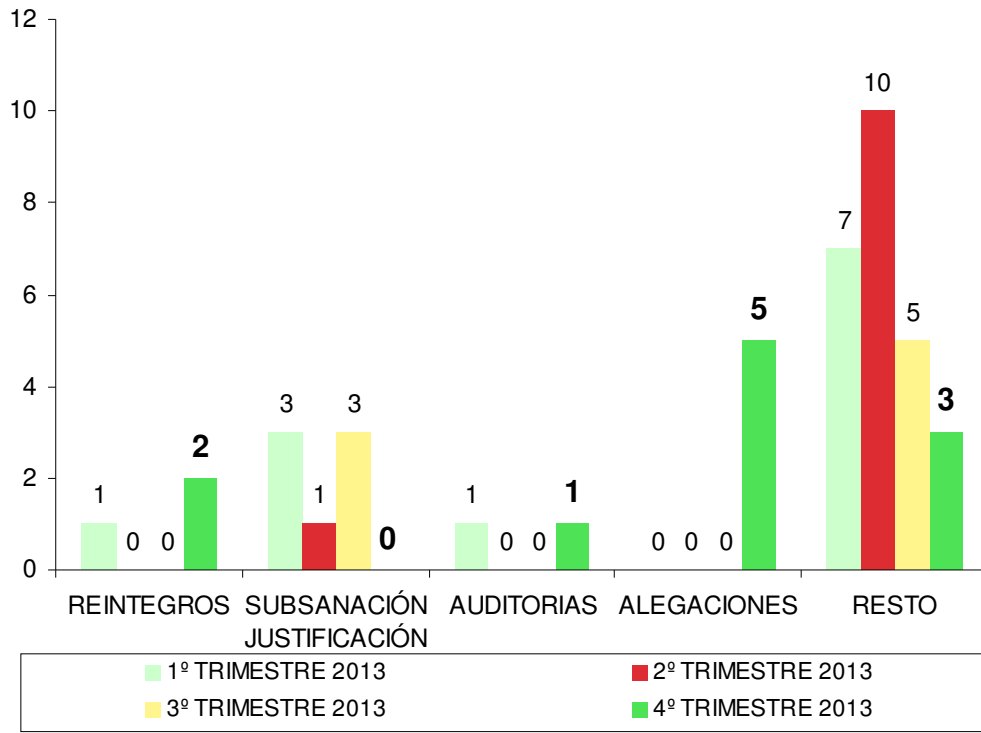
- Mejorar la gestión de la información en materia de subvenciones.
- Disminuir el número de subsanaciones realizadas tanto en la solicitud como en la justificación de subvenciones.
- Buscar nuevos cauces de financiación privada de actividades, ya que han disminuido notablemente la financiación pública.

VIII. GRÁFICOS

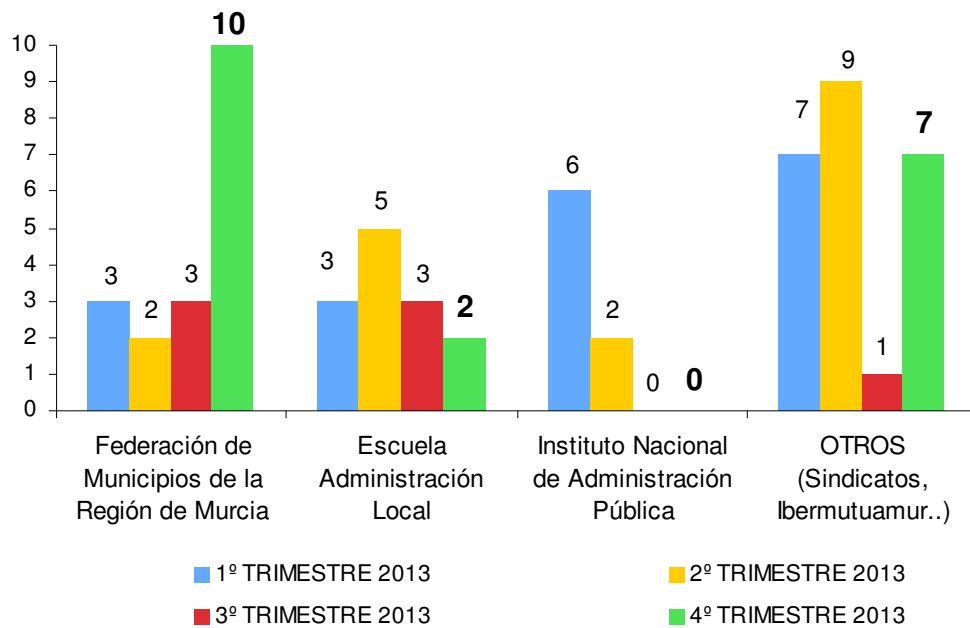


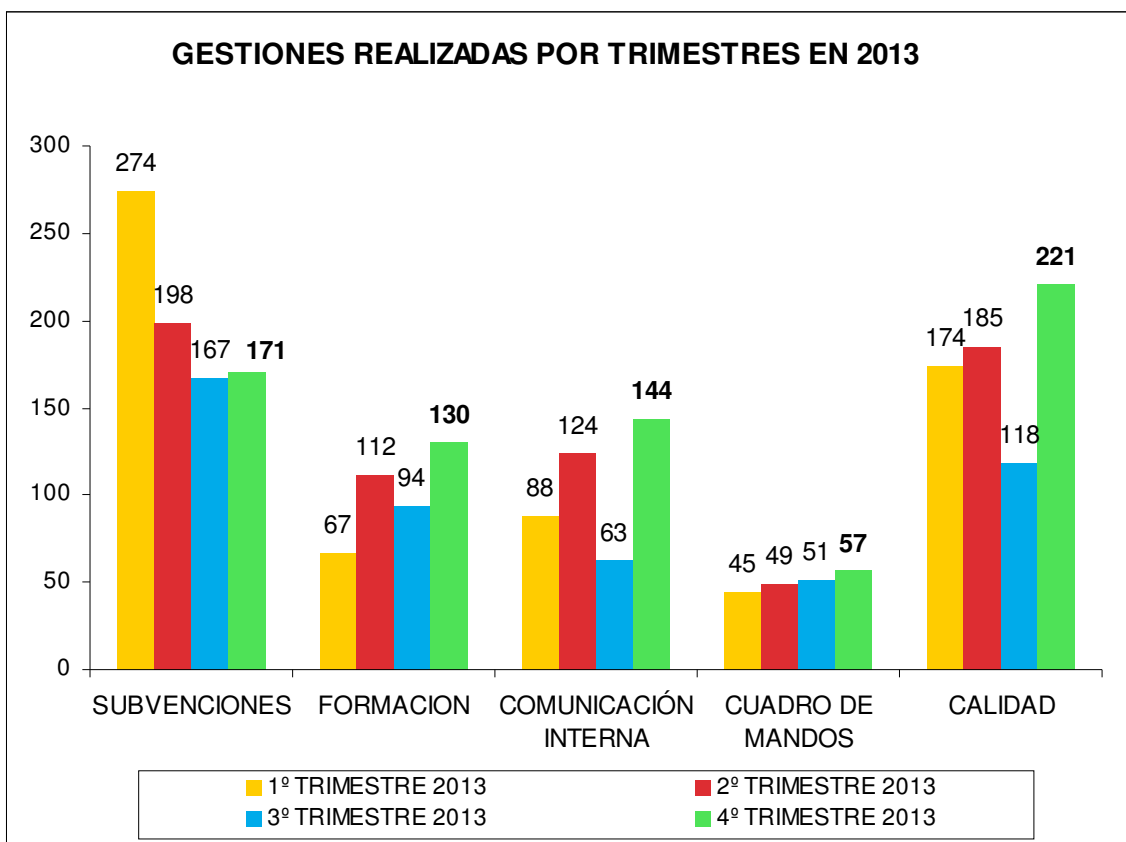
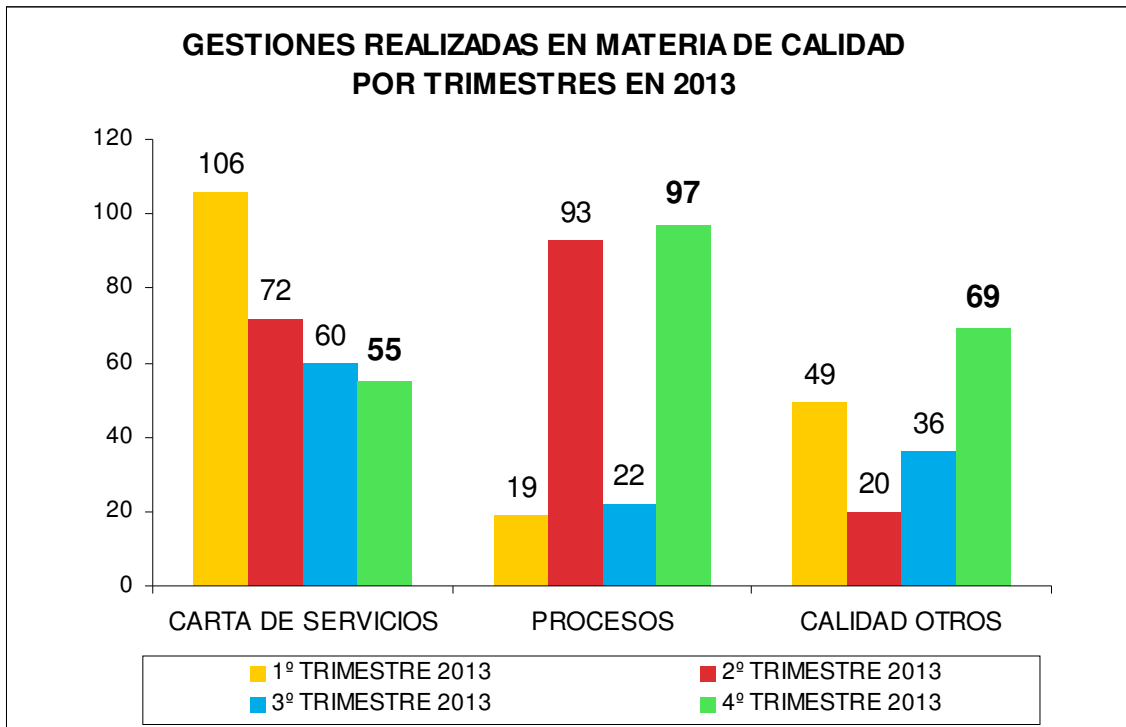


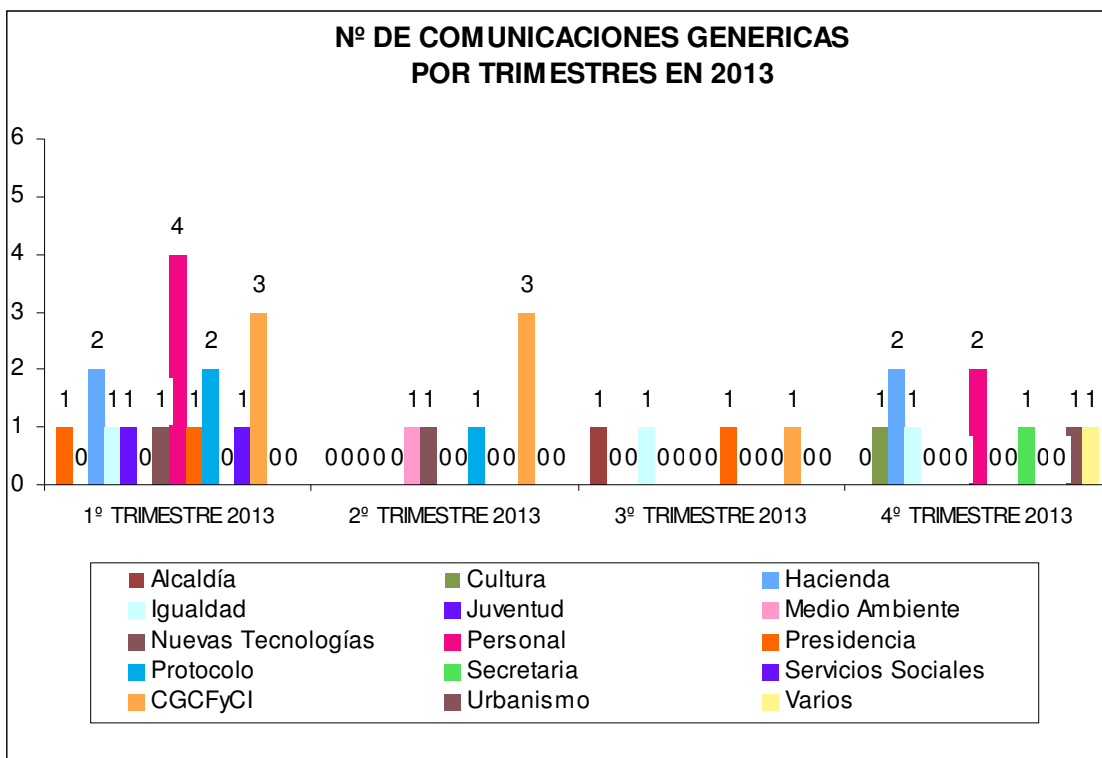
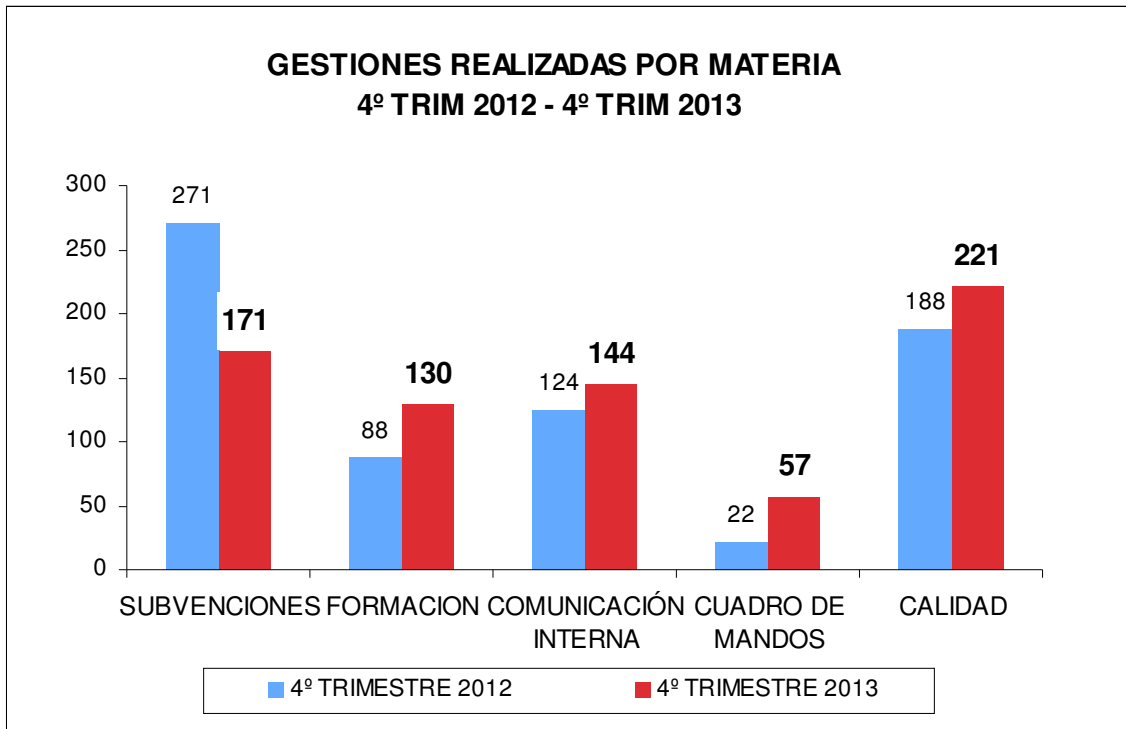
OTRAS ACTUACIONES DE SUBVENCIONES 1^{er} - 2^o - 3^{er} - 4^o TRIM 2013



GESTIONES REALIZADAS EN MATERIA DE FORMACION 1^{er} - 2^o - 3^{er} - 4^o TRIM 2013

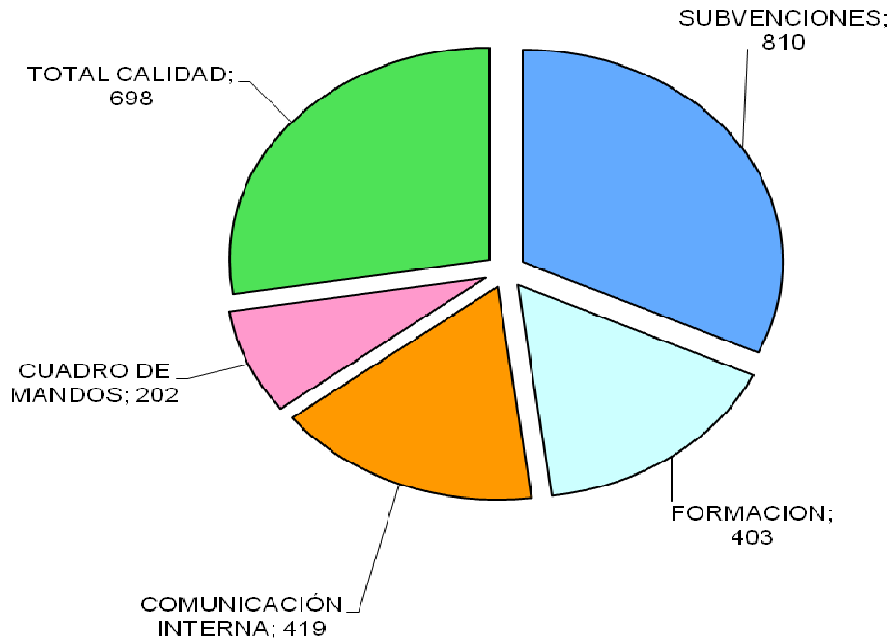








DISTRIBUCION PORCENTUAL DE GESTIONES POR MATERIA



IX. ANEXOS

ANEXO I.- INFORMES DEL CUADRO DE MANDOS INTEGRAL.

ANEXO II.- TABLA RELATIVA AL NÚMERO DE VISITAS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

ANEXO III.- RESUMEN RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS.

ANEXO IV.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES.

ANEXO V.- MEMORIA PRESENTACIÓN PRESUPUESTO MUNICIPAL 2013

ANEXO VI.- MEMORIA PRESENTACIÓN PRESUPUESTO MUNICIPAL 2014

ANEXO VII.- MEMORIA PRESENTACIÓN LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO MUNICIPAL 2012.

ANEXO VIII.- ESTADILLO DE ACTAS DE LOS COMITÉS TÉCNICOS.

ANEXO IX.- HOJA DE SEGUIMIENTO DE LAS REUNIONES EN CASCADA.

ANEXO X.- ESTADILLO DE LAS VISITAS REALIZADAS EN INTRANET DE LAS DISTINTAS HERRAMIENTAS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA.

ANEXO XI.- MEMORIA DE LA ENCUESTA DE FORMACIÓN.

ANEXO XII.- PROPUESTA DE MEJORA DE FUNCIONAMIENTO DE LAS REUNIONES EN CASCADA.



Las Torres de Cotillas
ayuntamiento

Control de Gestión, Calidad,
Formación y Comunicación
Interna

NIF. P3003800D
D'Estoup, 1.
30565 Las Torres
de Cotillas
Murcia

T 968 626 511
F 968 626 425

www.lastorresdecotillas.net
upci@lastorresdecotillas.es