



MEMORIA

DE LA CONCEJALÍA DE

CONTROL DE GESTIÓN,

CALIDAD, FORMACIÓN

Y COMUNICACIÓN INTERNA

Ejercicio 2014



INDICE

<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	3
<i>II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</i>	3
<i>III. COMPOSICIÓN Y ORGANIGRAMA</i>	4
<i>IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS</i>	5
A. UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN	5
1.- CUADRO DE MANDO INTEGRAL	5
2.- PLAN ESTRATÉGICO 2010-2015	9
B. UNIDAD DE CALIDAD	10
1.- GESTIÓN POR PROCESOS	10
2.- CARTAS DE SERVICIOS	11
3.- OTRAS ACTUACIONES	14
C. UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA	19
1. EJECUCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA INCLUIDAS EN EL PLAN Y EVALUACIÓN DE LAS MISMAS	20
2. DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA	26
3. ACCIONES DE COMUNICACIÓN GENÉRICAS	28
4. REUNIONES EN CASCADA DE LA CONCEJALÍA	29
5. OTRAS ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA	31
D. UNIDAD TÉCNICA DE OBTENCIÓN DE RECURSOS FINALISTAS / SUBVENCIONES	33
1.- GESTIÓN DE SUBVENCIONES CONVOCADAS DURANTE EL AÑO 2014	33
2.- JUSTIFICACIÓN DE SUBVENCIONES DE CONVOCATORIAS ANTERIORES AL 2014	34
3.- OTRAS GESTIONES DE SUBVENCIONES	34
E. UNIDAD TÉCNICA DE FORMACIÓN	36
1.- ELABORACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN 2014 Y EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO	36
2.- EJECUCIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS EN EL AYUNTAMIENTO	39
2.1 EN COLABORACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES	39
2.2 FORMACIÓN IMPARTIDA POR EL PROPIO AYUNTAMIENTO	42
3.- OTRAS ACTUACIONES EN MATERIA DE FORMACIÓN	46
<i>V. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA CONCEJALÍA</i>	49
<i>VI. CONCLUSIONES Y PROYECTOS DE ACTUACIÓN</i>	50



I. INTRODUCCIÓN

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

II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

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

VISIÓN

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

VALORES

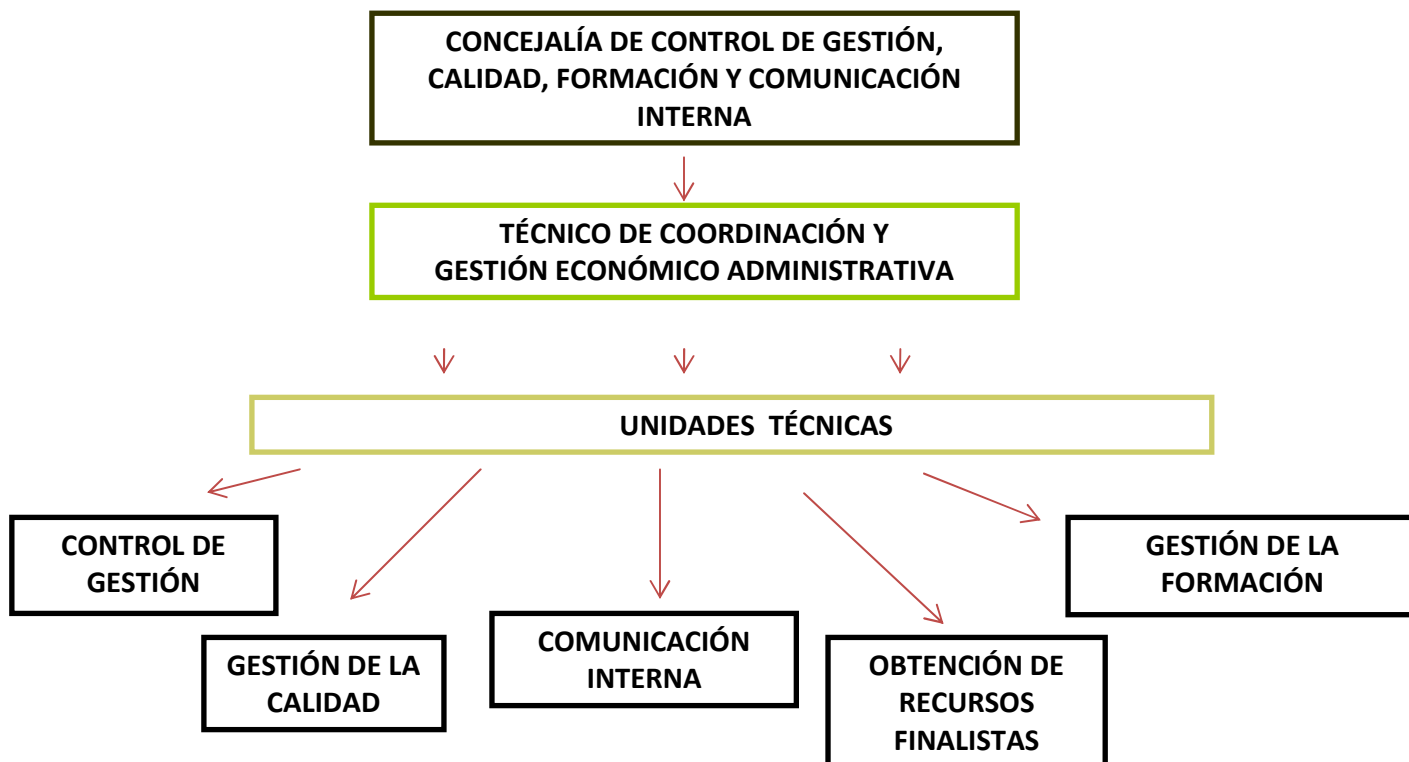
- Responsabilidad
- Eficacia
- Flexibilidad
- Tolerancia
- Profesionalidad
- Honestidad
- Colaboración



III. COMPOSICIÓN Y ORGANIGRAMA

Las personas adscritas actualmente a dicha Concejalía son:

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





IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS

A lo largo del año 2014 las actuaciones desarrolladas por el Negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna son:

A. UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN

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

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

1.- CUADRO DE MANDO INTEGRAL.

a) ELABORACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA:

Al 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.

En el primer trimestre del 2014 se desarrolla la primera fase de esa aplicación informática y se procede a introducir en la misma todos los indicadores de los que ya se disponían de datos en la hoja de Excel elaborada con anterioridad y correspondientes a los años 2010, 2011 y 2012.



Así mismo se procedió a incorporar los datos nuevos relativos al 2013, que fueron facilitados desde los distintos negociados del Ayuntamiento.

También se crearon diversos usuarios de la aplicación con el rol de “visor”, para su uso por el Alcalde, Concejales delegados e interventora municipal, con la finalidad de que en cualquier momento pudieran acceder a la información contenida en la aplicación informática. En dicha aplicación informática se han creado 1.139 indicadores, a través de la siguiente pantalla de introducción de datos:

Ver sesiones

Indicadores | Cuadro de Mandos | Cartas de Servicios | Gráficos | (Editar) Usuario: Consuelo | Desconectar

Indicador*: Nº de usuarios y usuarias menores de 16 años en la Liga de Fútbol

Nombre carta serv.:

Perspectiva: Administrar Perspectivas

Área de interés: Administrar Área de interés

Subárea: Administrar Subáreas

Sección: Administrar Secciones

Objetivo estratégico:

Negociado Responsable: Administrar Negociados Responsables

Empleado Responsable: Administrar Empleados Responsables

Tipo: Administrar Tipos

Fórmula:

Título Gráfico: Administrar Títulos

Criterio EFQM: Administrar Criterios

Periodicidad: Administrar Periodicidades

Punto de evaluación: Administrar Puntos Evaluación

Fuente de datos:

Cuadro Mandos:

Carta de Servicio:

Versión resumida:

Calcular valores anuales como media de los mensuales/trimestrales existentes:

Calcular valores anuales como media de todos los mensuales/trimestrales:

[Guardar](#) [Crear Indicador](#) [Duplicar](#) [Eliminar](#) [Valores](#) [Imprimir](#)

Las áreas a los que se refieren dichos indicadores son:

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

b) COMUNICACIÓN INTERNA:

El día 4 de abril a las 11:30 horas en la I Jornada “CONOCE TU EMPRESA” que tiene lugar en INDUSTRIA JABONERA LINA SAU, se presenta a los trabajadores la aplicación informática del Cuadro de Mando Integral, y se les comenta que una vez desarrollado en su totalidad nos hará conocer la realidad actualizada de nuestro municipio y nuestro Ayuntamiento y permitirá que las decisiones que se adopten estén basadas en datos reales y no en apreciaciones subjetivas o suposiciones.

En Junio de 2014 se procede a dar a conocer a los Concejales con delegación de la Corporación la aplicación informática, entregándosele, un nombre de usuario y contraseña, al objeto de que puedan comenzar a utilizarla en su calidad de “usuario visor”.

c) AMPLIACIÓN DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE CMI:

Una vez entregada la aplicación informática por parte de la empresa, el negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna, consideró que era preciso mejorarla al objeto de incluir en la misma una serie de



utilidades y campos que no estaban inicialmente previstos, procediendo a la contratación de dicha ampliación.

La ampliación solicitada pretendía cubrir las siguientes necesidades:

1. Criterio EFQM: Nuevo campo en indicadores. Administrable por el usuario.
2. Periodicidad: Nuevo campo en indicadores. Administrable por el usuario.
3. Punto de evaluación: Nuevo campo en indicadores. Administrable por el usuario.
4. Botones de volver: Creación de botones de volver manteniendo las búsquedas que se hicieron previamente.
5. Botón de subida en los listados: Nuevo botón con la funcionalidad de subir al inicio en los listados, que aparezca constantemente en el pie de página.
6. Cartas de Servicios: En la pantalla de Cartas de Servicios sacar directamente las áreas que tienen indicadores con Carta de Servicios, en los sistemas de filtro de los listados.
7. Mejora de buscadores Carta de servicios y Cuadro de mandos: Que los campos de búsqueda estén filtrados según el nivel superior seleccionado.
8. Versión resumida: Un nuevo campo en indicador que se llame versión resumida, y que al listar en el Cuadro de Mandos y Cartas de Servicios se pueda filtrar para sacar solo estos indicadores. Sería una funcionalidad con la idea de mostrar los indicadores más importantes.
9. Nuevo campo orden: Incluir nuevo campo orden en el indicador de modo que según ese orden se coloquen los indicadores en la pantalla de listado. Si este campo se encuentra vacío se ordenará por orden alfabético.
10. Nueva funcionalidad para imprimir las fichas de los indicadores: Incluir nuevo botón de impresión en la página de ficha de indicadores que imprima la ficha del indicador.



11. Nuevo campo fuente de datos: Incluir nueva fuente de datos en la pantalla del indicador, con el objeto de almacenar la fuente de datos del indicador.

12. Verificador de datos. Se elaborará un sistema de verificación de datos de modo que cuando los usuarios introduzcan nuevos datos estos permanecerán en un estado de moderación hasta que sean validados por el administrador de la aplicación.

d) FORMACIÓN EN LA HERRAMIENTA CUADRO DE MANDOS INTEGRAL

Al objeto de dar a conocer el Cuadro de Mandos Integral como herramienta de gestión en la Administración Local, e implicar a los empleados del Ayuntamiento, en el análisis objetivo y dinámico que supone el Cuadro de Mandos Integral, en aras a la mejora de la calidad de los servicios prestados, se planteó la realización de un curso de formación que se incluyó en el Plan de Formación de la Escuela de Formación e Innovación de la Región de Murcia para el 2014. El desarrollo de este punto se realizará en el apartado de esta memoria relativo a la unidad técnica de formación.

2.- PLAN ESTRATÉGICO 2010-2015.

El negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación interna durante el año 2014 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 EFQM de excelencia.
- **VISIÓN:** Lograr ser un referente para el resto del Ayuntamiento en los elementos conceptuales y metodología de la gestión de calidad, integrando las diferentes iniciativas con una perspectiva global.

1.- GESTIÓN POR PROCESOS

- En fecha de 5 de Febrero de 2014 se puso a disposición de la **Secretaría General** los procesos de **obra menor, obra mayor y de actividad sujeta a declaración responsable**, para la revisión y posterior aprobación de los mismos. A fecha de 31 de Diciembre de 2014 no se ha obtenido respuesta, quedando a la espera de la comunicación favorable o desfavorable sobre dichos procesos.
- Mediante Resolución N° 1352/2014 de fecha 13 de junio se aprueban los siguientes procesos desarrollados en el **Negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna:**
 - Definición, desarrollo y seguimiento de las Cartas de Servicios.
 - Alegaciones en materia de subvenciones.
 - Recurso potestativo de reposición en materia de subvenciones solicitadas.



- En la **Concejalía de Seguridad Ciudadana**, con fecha 24 de junio de 2014 se ha pasado la Auditoria de segunda visita de seguimiento 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 Negociados en el diseño y despliegue de las Cartas de Servicios y buscando su certificación con la **Norma UNE 93200:2008**.

a) DEFINICIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO:

Tras una serie de trabajos previos, se aprueba mediante Resolución N^o 1788/2014 de fecha 14 de agosto de 2014 la Carta de Servicios del Negociado de Deportes, procediendo simultáneamente a su publicación en la web municipal.

b) GESTIÓN Y SEGUIMIENTO:

Durante el 2014 se ha procedido a incorporar a la nueva aplicación informática los datos facilitados por los negociados que tienen implantada Carta de Servicios:

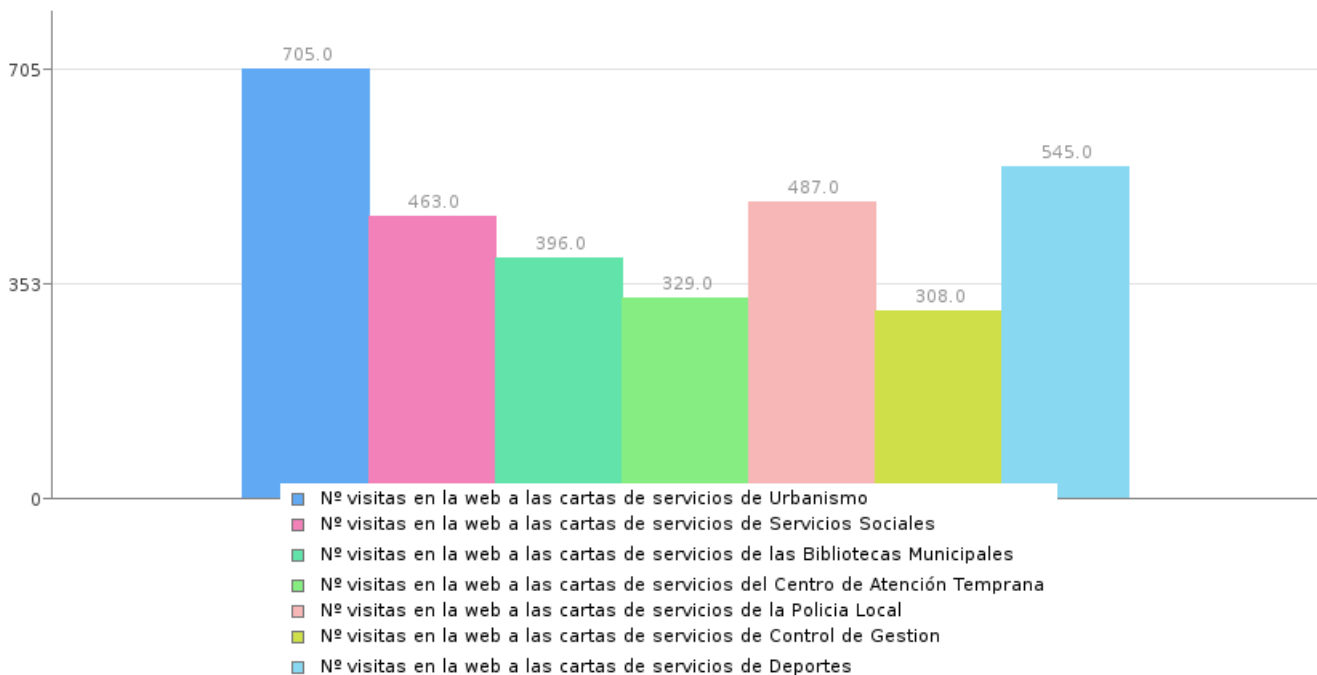
- Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna
- Servicios Sociales
- Urbanismo
- Policía Local
- Centro de Atención Temprana
- Biblioteca

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



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

Nº DE VISITAS EN LA WEB A LAS CARTAS DE SERVICIO EN 2014 (Visitas)



Con respecto al gráfico:

- El recuento de las visitas en las Cartas de Servicios ha sido realizado en el segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2014. En el primer trimestre no se tienen datos, al estar en fase de cambio la página web del Ayuntamiento.
- La Carta de Servicios de Deportes se incorpora a la página web del Ayuntamiento el 23 de Septiembre de 2014.

c) REVISIÓN:

En 2014 han sido **revisadas** las cartas ya implantadas de los siguientes negociados y centros:

- ✓ Centro de Atención Temprana, según acta de revisión de 11 de junio de 2014, aprobada mediante Resolución Nº 1664/2014 de 25



de Julio, dando cuenta de la misma en la sesión de la Junta de Gobierno Local de fecha 28 de agosto de 2014.

- ✓ La Biblioteca Municipal, sufre en el año 2014 dos revisiones:
 - La primera, según acta de revisión de fecha 6 de Junio de 2014, aprobada mediante Resolución Nº 1665/2014 de 25 de julio, dando cuenta de la misma en la sesión de la Junta de Gobierno Local de fecha 18 de septiembre de 2014.
 - Una segunda, según acta de revisión de fecha 10 de octubre de 2014, aprobada mediante Resolución Nº 2141/2014 de 10 de Octubre, dando cuenta de la misma en la sesión de la Junta de Gobierno Local de fecha 30 de octubre de 2014.
- ✓ Negociado de Urbanismo, Infraestructuras, Arquitectura, Transporte y Servicios Municipales, aprobada mediante Resolución nº 1703/2014 de 1 de agosto, dando cuenta de la misma en la sesión de la Junta de Gobierno del día 2 de octubre de 2014.

No han sido revisadas las siguientes Cartas de Servicios:

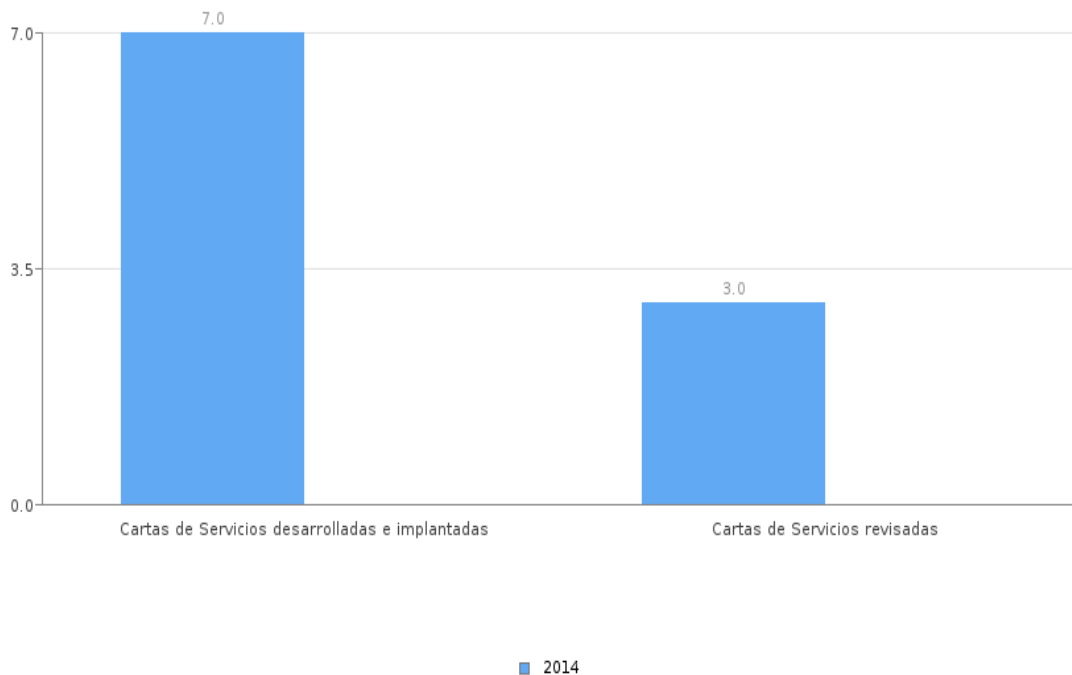
- ✓ Negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna.
- ✓ La Carta de Servicios Sociales, como consecuencia de la incertidumbre generada respecto de las competencias municipales en materia de servicios sociales por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.

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 2015.

CARTAS DE SERVICIO 2014 (Cartas)



3.- OTRAS ACTUACIONES

3.1. OBTENCIÓN DEL SELLO COMPROMISO HACIA LA EXCELENCIA.

En enero de 2014, la concejalía se fija como objetivo lograr el reconocimiento del Club de Excelencia en la Gestión, en el nivel “Sello de Compromiso hacia la Excelencia Europea 200+”, al objeto de intentar obtener un reconocimiento internacional al trabajo que en materia de calidad viene desarrollando desde hace más de siete años.

En fecha 30 de mayo de 2014 realizamos una autoevaluación del Ayuntamiento con la herramienta Perfil en base a los criterios del Modelo EFQM de Excelencia, siendo validada la misma por el licenciario del Club de Excelencia en la Gestión, en fecha 2 de junio de 2014.



En base a dicha autoevaluación, se estableció una priorización de los Planes de Acción que se desprendían de la misma, y se elaboró un Plan de Mejora que incluía los siguientes proyectos:

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

Durante el segundo semestre de 2014 se procedió al desarrollo de dichos proyectos, estando a fin del 2014 pendientes de la visita del validador de la entidad Bureau Veritas, acreditada para validar el sello por el Club de Excelencia en Gestión, para la obtención por este Ayuntamiento del reconocimiento del “Sello compromiso hacia la Excelencia Europea 200+”. Dicho reconocimiento nos ha sido concedido en fecha 12 de marzo de 2015.

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

En octubre de 2014, y a través de la Empresa URIS, S.L. se ha procedido a realizar telefónicamente una encuesta de satisfacción a los vecinos sobre los servicios prestados por las Concejalías de Urbanismo, Deportes, Servicios Sociales y sobre la gestión general del Ayuntamiento, así como sobre la valoración de los concejales delegados al frente de las mismas.

Los resultados de dicha encuesta se presentaron a los empleados municipales en la II Jornadas Conoce tu empresa, realizada el 17 de abril del presente año.



Dichos resultados, en la fecha actual se encuentran pendientes de publicar en la web e intranet municipal

3.3. 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 el año anterior, la remisión de dicho cuestionario se ha realizado utilizando la herramienta de Google Drive, que ha permitido remitir por vía electrónica dicho cuestionario a los 66 proveedores de los que disponíamos de correo electrónico, habiendo contestado 17 de ellos, es decir, el 25,76 %.

El análisis de los resultados de los referidos cuestionarios, se encuentra publicado en la web municipal.

3.4. PORTAL DE TRANSPARENCIA.

La Concejalía de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna, ha sido la designada por el Alcalde – Presidente del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas para coordinar los trabajos tendentes a la puesta en marcha del Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.

Con esta intención, en el mes de junio de este año, se constituyó un grupo de trabajo integrado por los siguientes miembros: la Secretaria General del Ayuntamiento, la Tesorera, el Coordinador del Área Económico – Administrativa, el Coordinador de Nuevas Tecnologías, el Concejal de Régimen Interior, el Concejal de Hacienda y la Técnico de la Concejalía de Control de Gestión.



En la primera reunión celebrada por este grupo de trabajo se aportó la documentación de referencia sobre transparencia de que se disponía en ese momento, procedente de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y del Ayuntamiento de Murcia. Asimismo, se acordó el reparto de tareas y el calendario de actuaciones, ya que obligatoriamente, por indicación del Alcalde, tiene que estar publicado en la página web del Ayuntamiento antes del 10 de diciembre de 2014, fecha de la entrada en vigor para la Administración del Estado.

En cuanto al diseño del Portal, se acuerda que sea confeccionado por el Negociado de Nuevas Tecnologías y la Empresa que gestiona la página web del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas; mientras que la subida de información al Portal debería facilitarse por cada uno de los negociados implicados.

La última reunión celebrada por parte del grupo de trabajo ha sido a principios del mes de diciembre. En la misma se ha dado cuenta de todos los progresos realizados desde su constitución, así como de la información recibida y la que queda pendiente de obtener para proceder a su publicación.

Por otra parte, se han adoptado también acuerdos relativos a detalles de diseño del Portal, tales como, tamaño de la letra, forma de las pestañas, ...

La fecha fijada para la publicación del Portal en la web municipal fue la de **9 de diciembre de 2014** y así se ha llevado a cabo estableciéndose en la página inicial de la web municipal el botón "Portal de Transparencia.

Durante el 2014 se han realizado dos reuniones por el grupo de trabajo constituido al efecto y varias reuniones con la Secretaría General para abordar el contenido concreto del portal y con la Interventora Municipal para determinar la información relativa al área económica.

El resultado final es bastante satisfactorio y pone de manifiesto el grado de compromiso del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas con la Ley de



Transparencia, al poner en marcha el mismo con anterioridad a los límites temporales fijados por la Ley, gracias al trabajo en equipo desarrollado por el personal municipal implicado en su elaboración y muy especialmente, la Concejalía de Control de Gestión y Calidad, como coordinadora de todos los trabajos previos.

Una vez puesto en marcha el Portal la actualización de datos contenida en el mismo es coordinada por el personal de la Concejalía de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna.

3.5. PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS.

La Comunidad Autónoma a través de la Orden de 24 de marzo de 2014, de la Consejería de Economía y Hacienda, aprueba las bases reguladoras y convoca los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, publicándose en el BORM de fecha 5 de abril de 2014.

El 14 de mayo de 2014, el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas se presenta al Premio a las Buenas Prácticas en la Administración con el Proyecto **“Las Torres de Cotillas: Diez años de Comunicación Interna”**, quedando a la espera del fallo del jurado.

El día 2 de Diciembre se publica en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, Orden de 20 de noviembre de 2014, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se conceden los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Comunidad Autónoma, siendo este Ayuntamiento, uno de los premiados en la modalidad de Buenas Prácticas.

La entrega de galardones tiene lugar el día 3 de diciembre en Murcia, a la que asiste el Negociado y el Concejal de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna, que recoge el premio, y la concejalía delegada de Presidencia, Protocolo, Participación ciudadana, Festejos, Empleo e Industria.



No se le ha dado publicidad a la Memoria premiada, planteándonos actualmente, que tal vez sería conveniente publicarla en la intranet.

3.6. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB O PANTALLAS DIGITALES.

Por resolución 1092/2014 de 12 de mayo el Concejal de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna se le delegan competencias en materia de Nuevas Tecnologías.

Como consecuencia de ser el nuevo Concejal de Nuevas Tecnologías, en agosto de 2014 solicita de este Negociado que hagamos un protocolo de la publicación de información en la web o pantallas digitales, para que vayamos realizando un seguimiento de las distintas publicaciones.

El protocolo queda establecido el 24 de septiembre de 2014 y a partir de esa fecha el personal de la concejalía procede a realizar el seguimiento de las solicitudes de inserción y de la publicación de las mismas.

C. UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA

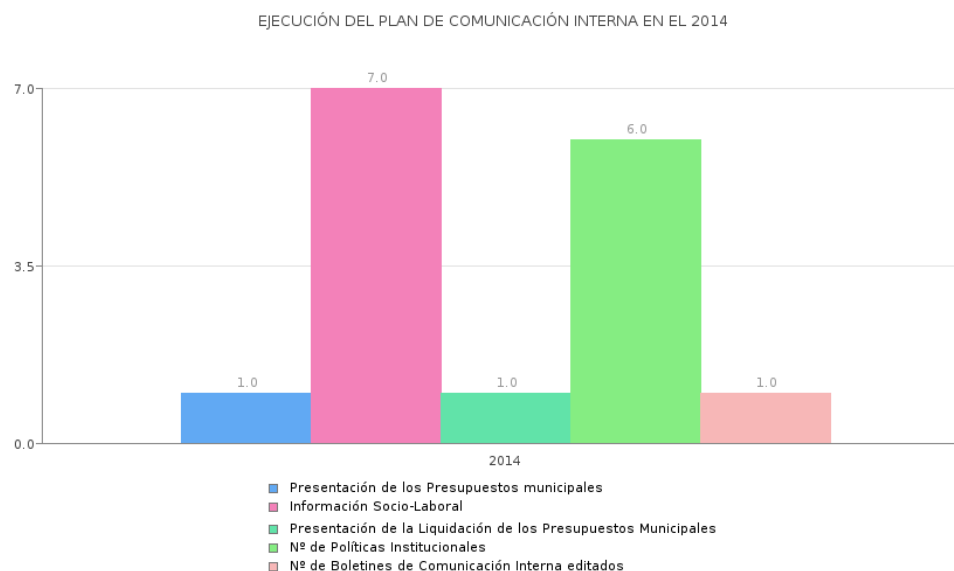
- **MISIÓN:** Gestionar la comunicación interna del Ayuntamiento como herramienta para lograr la mejora continua en la prestación de servicios al ciudadano de los distintos negociados.
- **VISIÓN:** Conseguir ser un referente en lo relativo a los procesos de comunicación en el Ayuntamiento como pieza 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 Y EVALUACIÓN DE LAS MISMAS.

1.A. EJECUCION

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



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

1.1 - BOLETÍN DE COMUNICACIÓN INTERNA.

En diciembre 2014 se elabora una edición especial sobre el Portal de Transparencia, Presupuestos 2015 y Buenas Prácticas en la Administración.



1.2 - PRESENTACIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL.

- En diciembre de 2014 se realizó la presentación del Presupuesto del año 2015.

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

1.3 - PRESENTACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL.

En marzo de 2014 se prepara por el negociado la presentación de la Liquidación del Presupuesto Municipal 2013, cuyo objeto es conocer los resultados de la gestión económica realizada durante el ejercicio 2013.

Dicha presentación es realizada por el Sr. Alcalde, en la I Jornada "Conoce tu empresa" celebrada el 4 de abril de 2014 en los locales de la empresa LINASA.

1.4 - INFORMACIÓN SOCIOLABORAL.

Durante el año 2014 se han realizado a los empleados municipales diversas comunicaciones genéricas relativas a las siguientes materias:

- Indicaciones para descargarse el Certificado de Retenciones 2013.
- Envío de documentos relativos a protección y prevención de riesgos laborales.
- Reducción de horario de Semana Santa y Navidad 2014.
- Celebración de Santa Rita.
- Comunicación de reconocimientos médicos.



- Comunicación de horario de verano 2014.
- Fiestas laborales del año 2015.

1.5 - POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

Durante el año 2014 se definen las siguientes políticas institucionales, relacionadas con la gestión y uso de los recursos y las instalaciones:

- Puesta en marcha de partes de servicio del Negociado de Nuevas Tecnologías.
- Restricción de uso de acceso de la puerta de entrada de Servicios Sociales.
- Nuevo procedimiento para repostar combustible en vehículos.
- Subsanación de deficiencias en albaranes de suministros.
- Recordatorio del uso del gestor de incidencias.
- Procedimiento a utilizar para publicar información en la Web y Pantallas de Televisión.

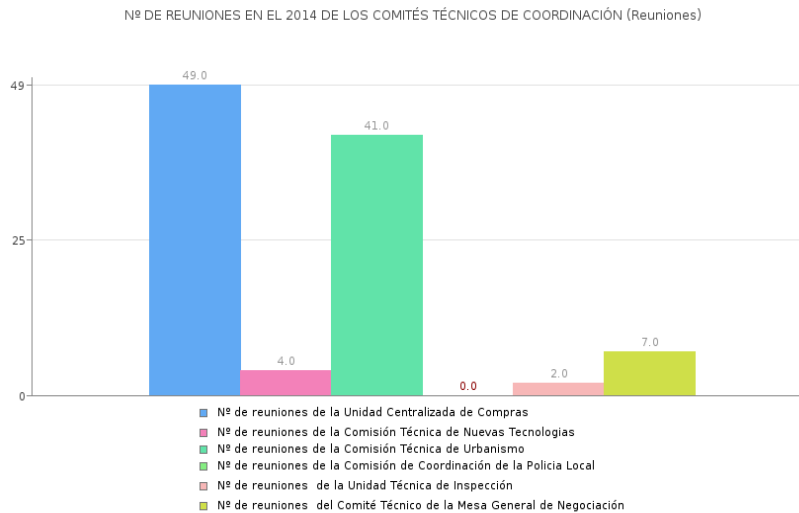
1.6 - COMITÉS TÉCNICOS.

En el 2014 los Comités Técnicos de coordinación existentes son:

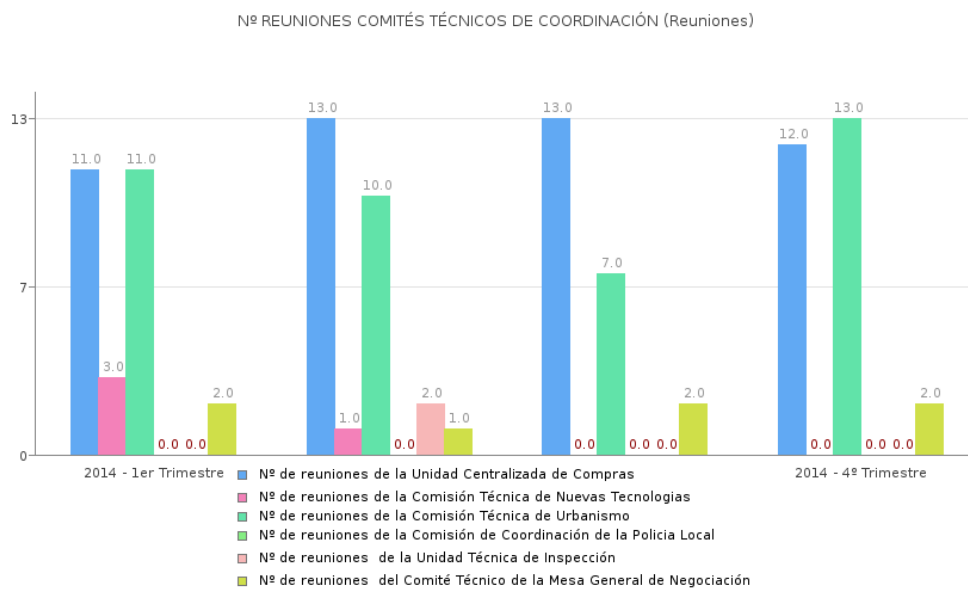
1. Unidad Centralizada de Compras.
2. Comisión Técnica de Nuevas Tecnologías.
3. Comisión Técnica de Urbanismo.
4. Comisión de Coordinación de la Policía Local.
5. Unidad Técnicas de Inspección.
6. Comité Técnico de la Mesa General de Negociación.



A lo largo del año 2014 la actividad de los Comités Técnicos de Coordinación ha sido la siguiente:

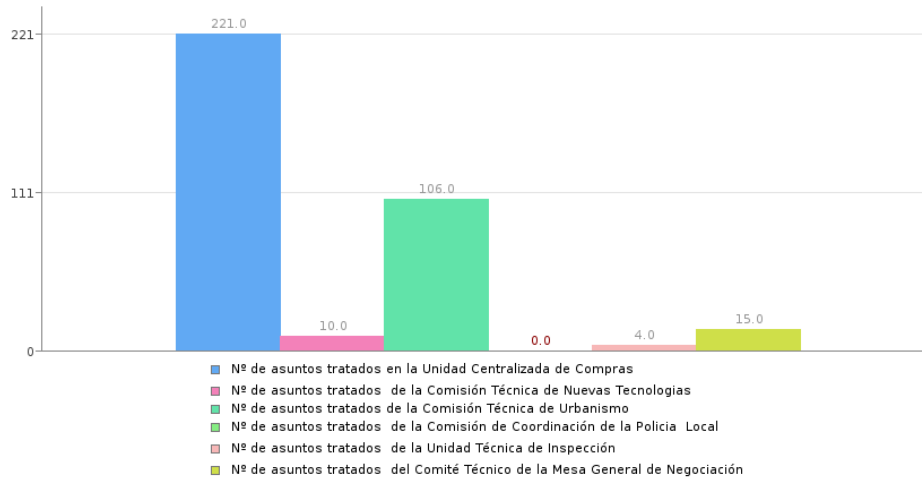


Evolución por trimestres del nº de reuniones:

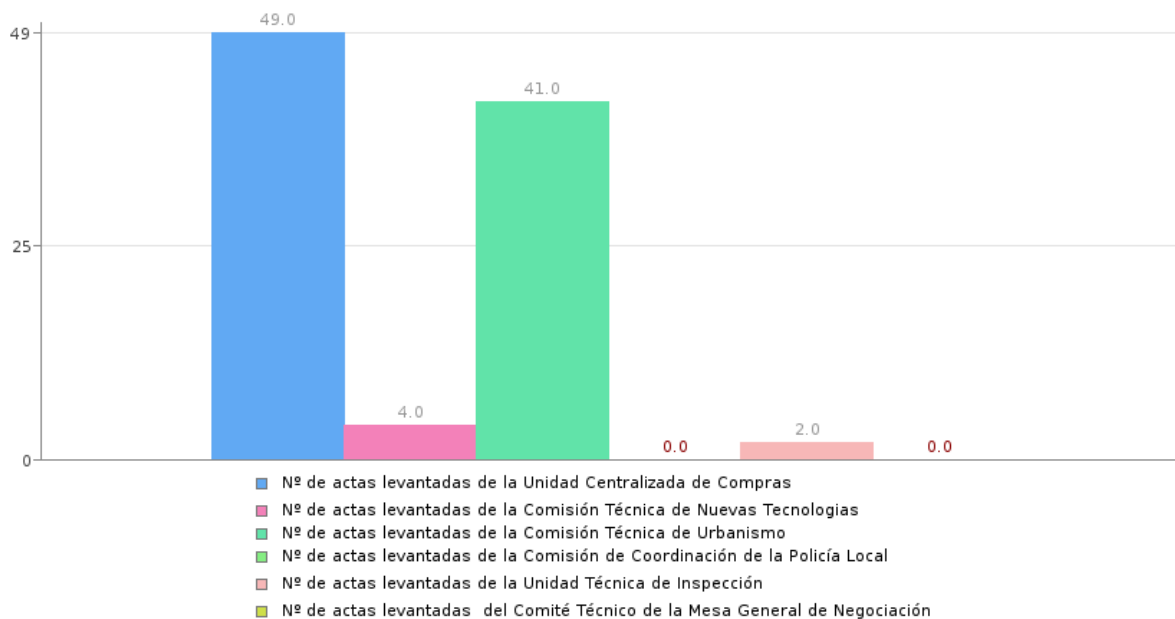




Nº DE ASUNTOS TRATADOS EN LOS COMITÉS TÉCNICOS DE COORDINACIÓN EN EL 2014 (Asuntos tratados)



Nº DE ACTAS LEVANTADAS EN LOS COMITÉS TÉCNICOS DE COORDINACIÓN EN EL 2014 (Actas)





1.7 – REUNIONES EN CASCADA.

A la vista del resultado obtenido en el seguimiento realizado durante el 2013, durante el 2014 no se ha realizado seguimiento alguno de las reuniones en cascada celebradas por las distintas concejalías.

1.8 – MANUAL DE ACOGIDA

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

En el 2014, se celebran 11 reuniones de trabajo, finalizándose los trabajos de redacción en octubre de 2014.

Dicho Manual se aprueba por Resolución 2454/2014 del Concejal de control de Gestión, Calidad, Formación, C. Interna y Nuevas Tecnologías en fecha 6 de Noviembre.

El Manual se presentó a los empleados municipales en la II Jornada “Conoce tu empresa” celebrada en abril del presente año.

Actualmente se encuentra pendiente de publicación en la intranet.

1.9 – BUZON DE SUGERENCIAS DEL EMPLEADO

En el año 2014 se ha recibido una sugerencia en el segundo trimestre relativa a solicitar que se elabore un formulario de solicitud genérica en la página web del Ayuntamiento para su presentación tanto por Internet como presencialmente en el Registro General.

En fecha 6 de junio de 2014 se autoriza el modelo de instancia genérico y se cuelga en la página web del Ayuntamiento.



1.B. EVALUACIÓN:

Se adjunta como Anexo I el documento elaborado por esta Concejalía relativo a la evaluación de las herramientas incluidas en el Plan de Comunicación Interna, en el que se analiza el grado de cumplimiento de los indicadores de cada una de ellas y se realizan propuestas de mejora sobre las mismas.

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

Durante el 2014 se va realizando la actualización en la Intranet municipal de la publicación de las herramientas del Plan de Comunicación Interna, que fueron inicialmente subidas en el año 2013, con la finalidad de facilitar la difusión y el acceso a las mismas por todos los empleados en cualquier momento.

Estas herramientas 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.

En el año 2014 se incorporan en la intranet la publicación de las Respuestas a los cuestionarios la I Jornada “Conoce tu empresa”.



	VISITAS INTRANET	1ºtr-2014	2ºtr-2014	3º tr-2014	4º tr-2014	TOTAL 2014
APROBACIÓN DE PRUESUPUESTOS	Presentación Presupuesto 2013	2	0	1	0	3
	Memoria Presentación presupuesto 2013	1	1	0	0	2
	Presentación Presupuesto 2014 (****)	3	0	1	2	6
	Memoria Presentación presupuesto 2014 (****)	1	1	0	1	3
	Presentación Presupuesto 2015 (*****)				9	9
	Memoria Presentación 2015 (*****)				1	1
Enfado de Leonard Bernstein con Carreras(*****)					50	50
BCI		4	1	0	16	21
BUZÓN DE SUGERENCIAS DEL EMPLEADO (*)	Intranet (1)					
		5	23	14	6	48
INFORMACIÓN SOCIO LABORAL	Calendario Laboral 2015(*****)	6	3	1	13	23
	Acuerdo marco 2012					
	Convenio colectivo 2012 Cuadrante vacaciones, licencias, permisos y complemento por IT	2	6	1	8	17
	Día adicional de permiso por asuntos propios	10	4	0	3	17
		2	1	1	Eliminado	4
LIQUIDACIÓN PRESUPUESTOS	Presentación Liquidación 2011	2	0	0	0	2
	Memoria Presentación Liquidación 2011	1	0	0	0	1
	Presentación Liquidación 2012 (*)	10	0	0	0	10
	Memoria Presentación Liquidación 2012 (*)	5	1	0	0	6
	Datos comparativos con otros Ayuntamientos - Folleto 2012 (**)			1	0	0
	Folleto Liquidación 2013 (****)		1	0	1	2
	Presentación Liquidación 2013 (****)		3	0	5	8
POLÍTICAS INSTITUCIONALES (**)		4	3	3	3	13
	Plan de Comunicación Interna	5	4	0	5	14
	Repuestas Cuestionarios Conoce tu Empresa(*****)	5	4	0	0	9
	Conclusiones evaluación del PCI	3	2	3	3	11
	Modelo de solicitud de comunicación interna	12	5	5	7	29

(1) Tenemos 3 sugerencias realizadas a través de la Intranet en 2013 y 1 en 2014

Nº Empleados con correo electrónico y por tanto con acceso a la intranet: 106

(*) Incorporado a la Intranet en el 2º Trimestre 2013

(**) Incorporado a la Intranet en el 3º Trimestre 2013

(***) Incorporado a la Intranet en el 3º trimestre 2013

(****) Incorporado a la Intranet en el 4º trimestre 2013

(*****) Incorporado a la Intranet en el 2º trimestre 2014

(******) Incorporado a la Intranet en el 4º trimestre 2014

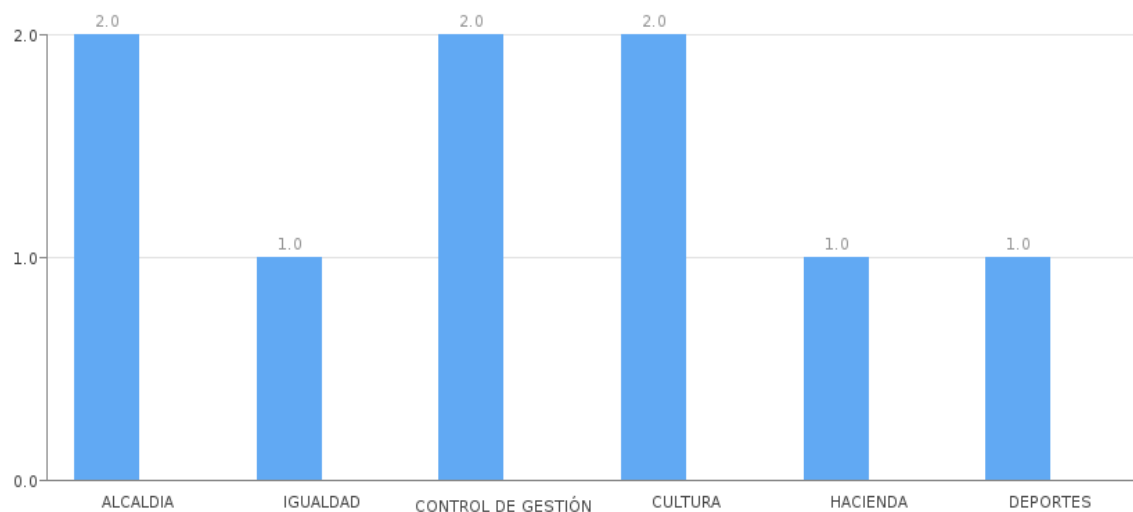


3. ACCIONES DE COMUNICACIÓN GENÉRICAS

A petición de los distintos negociados y en colaboración con los mismos, en el año 2014 se han realizado un total de 30 acciones comunicativas a todos los empleados a petición de los siguientes negociados:

- Alcaldía	2
- Cultura	2
- CGCFyCI	2
- Hacienda	1
- Deportes	1
- Igualdad	1
- Medio Ambiente	1
- Nuevas Tecnologías	1
- Personal	9
- Presidencia	1
- Protocolo	4
- Régimen Interior	3
- Secretaría	2

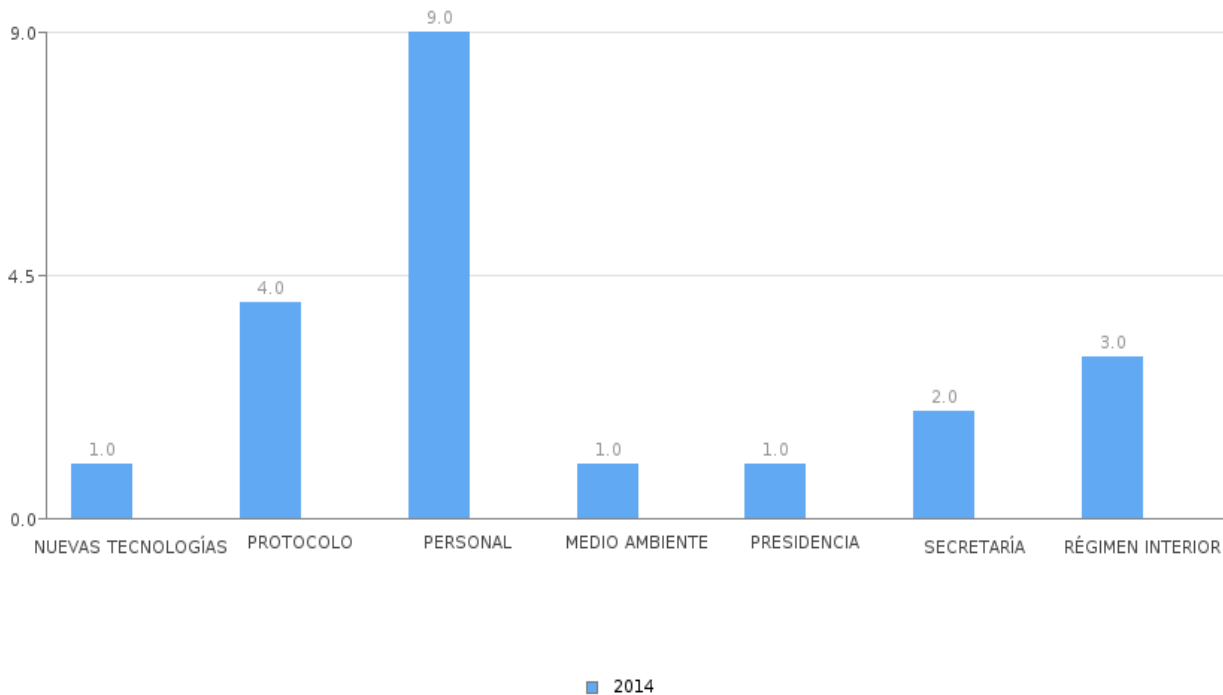
Nº DE COMUNICACIONES GENERICAS EN EL 2014 (Comunicaciones)



■ 2014



Nº DE COMUNICACIONES GENERICAS EN EL 2014 (Comunicaciones)

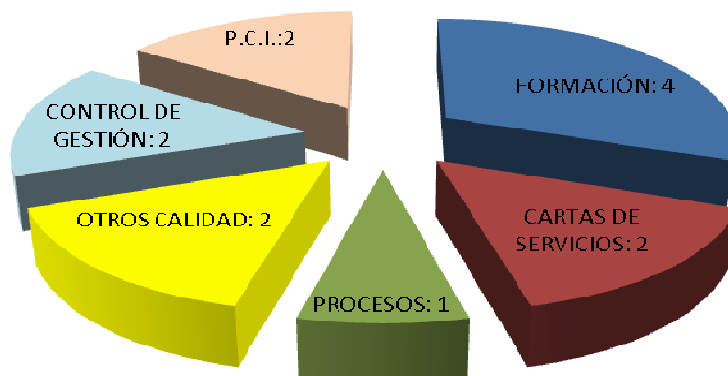


4.- REUNIONES EN CASCADA DE LA CONCEJALÍA

a. Reuniones del Negociado y Concejal delegado con el Alcalde

Durante el año 2014 el Negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna junto con el Concejal delegado se ha reunido con el Alcalde en cinco ocasiones, abordándose en esas reuniones las materias que se señalan en el siguiente gráfico con indicación del número de veces que se abordan temas relativos a las mismas:

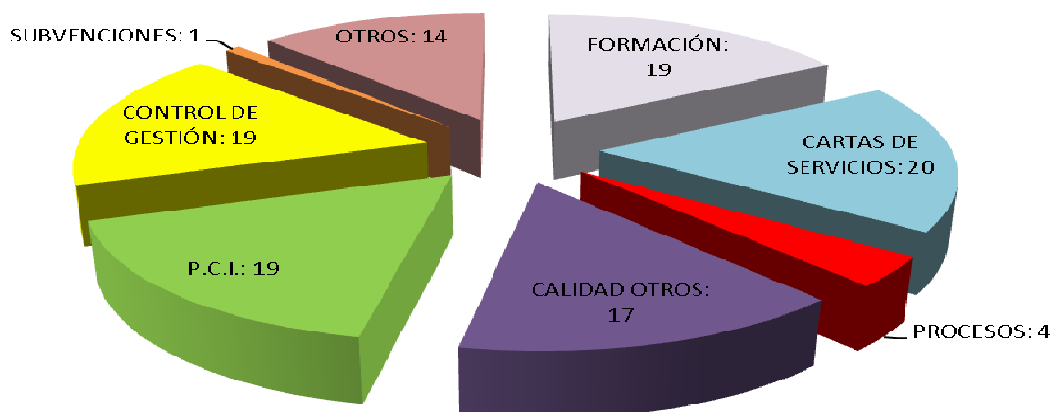
Asuntos tratados con el Alcalde/CGCFyCI 2014



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

Durante el año 2014 la Técnica del Negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna, y el Concejal delegado se ha reunido con el Concejal en veintidós ocasiones, abordando las distintas materias el número de veces que se indica en el gráfico siguiente:

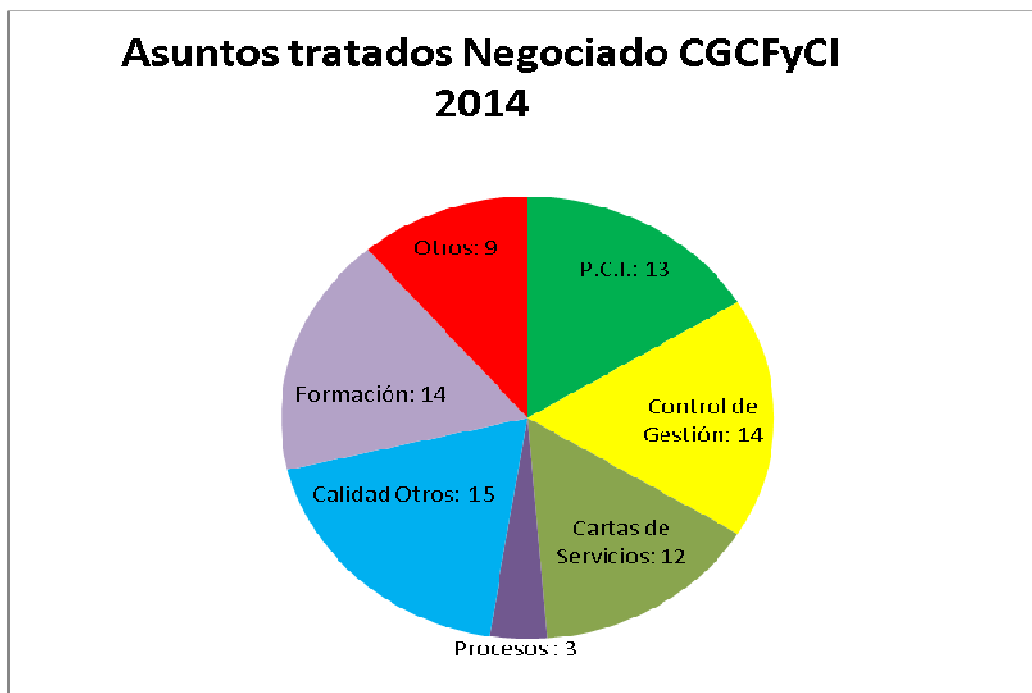
Asuntos tratados entre Concejal/ Técnico 2014





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

En el año 2014 el Negociado se ha reunido en diecisiete ocasiones, abordando las distintas materias el número de veces que seguidamente se indica:



5. OTRAS ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA:

a. JORNADA CONOCE TU EMPRESA

Por primera vez en este Ayuntamiento y con el objeto de acercar a los empleados municipales a las empresas del pueblo, el día 4 de abril a las 11:30 horas el Alcalde, a través del Concejal de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna, convoca a sus empleados municipales la I Jornada denominada "CONOCE TU EMPRESA", que tiene lugar en INDUSTRIA JABONERA LINA SAU.

Los empleados municipales son recibidos por la empresa y una vez dada la bienvenida y presentada la empresa por el equipo directivo de INDUSTRIA



JABONERA LINA SAU, el Alcalde se dispone a informar sobre las siguientes cuestiones:

- Liquidación del Presupuesto Municipal 2013.
- Plan de Formación Municipal.
- Resultados de la encuestas de satisfacción al ciudadano realizadas en 2013.
- El Cuadro de Mando Integral.

Acabada la presentación, el equipo de gobierno y los empleados municipales proceden a realizar una visita guiada por la empresa, dando por concluida la Jornada.

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

b. GRUPO DE MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

En noviembre de 2014, se constituye el grupo de mejora para el análisis de la Comunicación Interna, de conformidad con el Plan de Mejora elaborado a raíz de la autoevaluación realizada en mayo de 2014.

Dicho grupo de trabajo celebró varias reuniones para conseguir un Cuestionario de Comunicación Interna que permitiera conocer la situación de la misma en el Ayuntamiento.

Tras remitir el cuestionario mediante Google Drive a 144 correos electrónicos, las respuestas recibidas fueron sólo veintiocho, por lo que no se pudieron considerar como válidas los resultados de las mismas.

Durante el 2015 el grupo de mejora continuará trabajando en este proyecto.



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 2014.

Este año se han gestionado diecinueve subvenciones convocadas en el año 2014, unas solicitadas a través de las convocatorias publicadas en los diarios oficiales BORM Y BOE, y otras a través de convenios con la CARM.

Este año se han comunicado a los técnicos de los distintos negociados un total de trece convocatorias de subvenciones publicadas en los diarios oficiales BORM y BOE, de las cuales nueve han sido solicitadas y cuatro no solicitadas. Han sido denegadas tres subvenciones. Se ha justificado una subvención del año 2014.

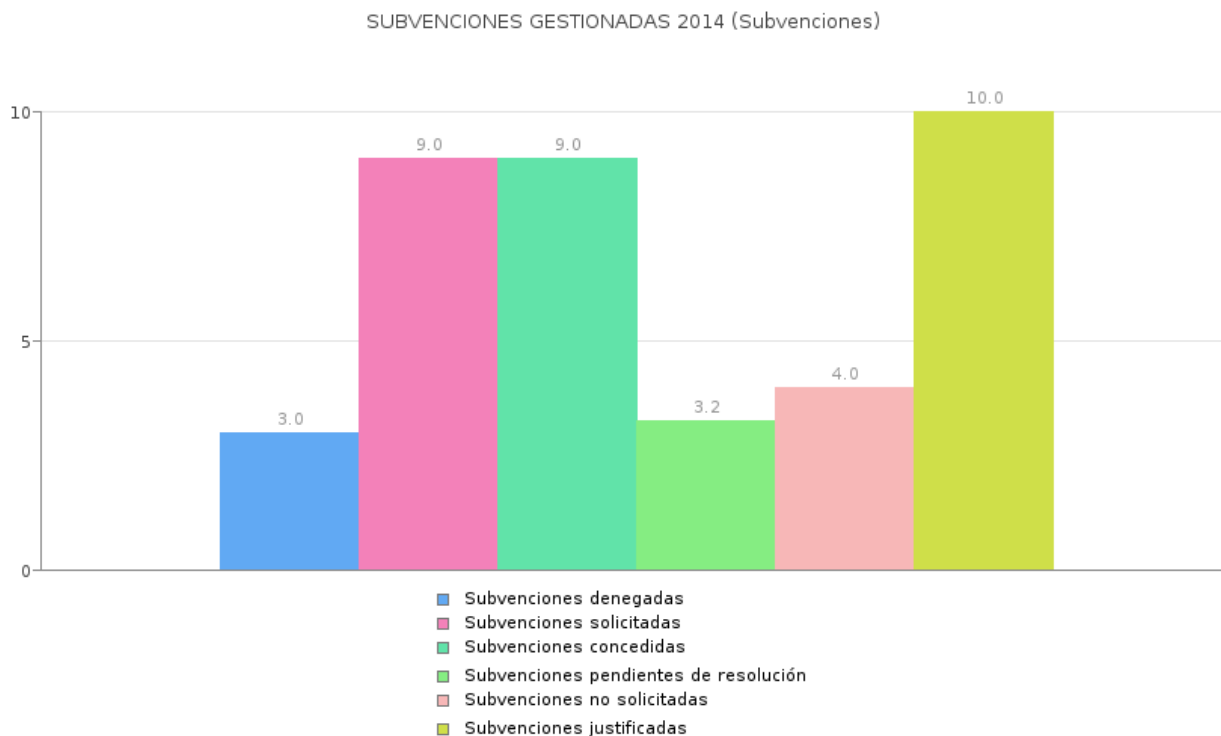
A fecha 31 de diciembre quedaban 3 subvenciones pendientes de resolución. Actualmente todas las subvenciones del año 2014 están resueltas.

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 2014.

A 31 de diciembre de 2014, se ha justificado un total de nueve subvenciones, correspondientes al año 2013.



3.- OTRAS GESTIONES DE SUBVENCIONES

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

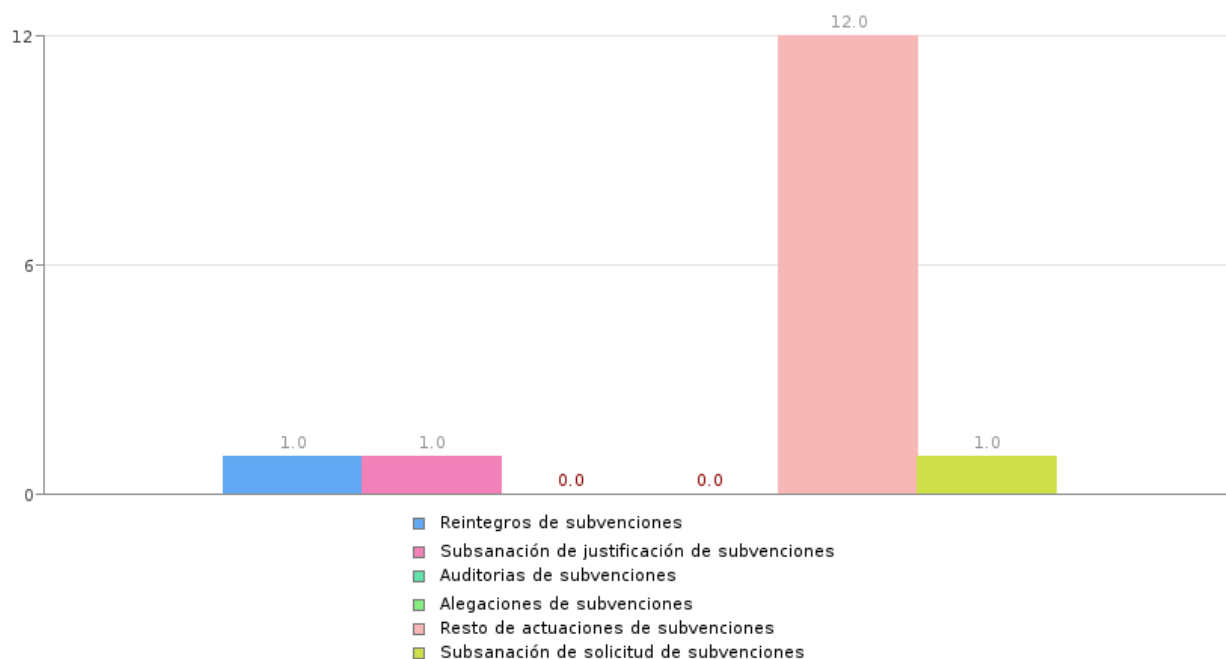
Las actuaciones realizadas son:

- **Auditorías** de las subvenciones.
- **Subsanación** de solicitud de subvenciones.
- **Subsanación** de justificación de subvenciones.
- Escrito de **alegaciones** de subvenciones.



- **Expedientes de reintegro** de subvenciones (decretos)
- **Resto** (emisión de listados e informes, petición de documentos contables a la Comunidad Autónoma, desgloses de cuentas justificativas).

OTRAS ACTUACIONES DE SUBVENCIONES 2014





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

1.- ELABORACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN 2014 Y EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO.

Cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 13 del Acuerdo Marco y Convenio Colectivo de este Ayuntamiento, y al objeto de conseguir una mejora de los conocimientos profesionales, el negociado de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna elabora una propuesta de Plan de formación 2014 para los empleados públicos municipales en el que se incluyen acciones formativas a ejecutar directamente por el Ayuntamiento o en colaboración con otros organismos.

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

También es objeto del Plan lograr la máxima participación de los empleados/as municipales en las acciones formativas, colaborar con otras



Administraciones Públicas, organizaciones sindicales y entidades privadas en a realización de las acciones formativas que éstas programen.

El día 4 de abril a las 11:30 horas en la I Jornada “CONOCE TU EMPRESA” que tiene lugar en la INDUSTRIA JABONERA LINA SAU, se presenta a los trabajadores el Plan de Formación de 2014, que tiene entre sus objetivos posibilitar que nuestros trabajadores tengan la opción de adecuarse profesionalmente a las necesidades que la demanda social requiere.

El 1 de Octubre de 2014 se remite a los delegados de las secciones sindicales el Plan de Formación de año 2014, para su conocimiento y a los efectos oportunos.

Las acciones formativas incluidas en el Programa de Formación del Plan de Formación 2014 son las siguientes:

- Manual de Acogida-Nombramiento de Tutor, incluido en la modalidad de Mesas para la Formación.
- Como sacarle punta al temido ordenador, incluido en la modalidad de Mesas para la Formación.
- Impacto de la nueva Ley de Régimen Local en el Ayuntamiento de las Torres de Cotillas, incluido en la modalidad de Mesas para la Formación.
- Taller de Contratación administrativa para no expertos, en colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia.

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

ACCIONES FORMATIVAS EJECUTADAS 2014 (Modalidad con la que se incluye en el Plan)	INCLUIDAS EN EL PLAN	MODALIDAD EN QUE SE EJECUTA/ENTIDAD ORGANIZADORA
Manual de Acogida-Nombramiento de Tutor (Mesas para la formación)	SI	Grupo para la Mejora de la Comunicación Interna
Como sacarle punta al temido ordenador (Mesas para la formación)	SI	Mesas para la Formación
Impacto de la nueva Ley de Régimen Local en el Ayuntamiento de las Torres de Cotillas (Mesas para la Formación)	SI	Reunión Informativa
Taller de Contratación administrativa para no expertos (Curso)	SI	Curso/ EFIAPRM
Sesión formativa sobre la nueva página web del Ayuntamiento	NO	Formación en el puesto/Empresa Verabril
Curso "Cuadro de Mando Integral" (Curso)	SI	Curso/ EFIAPRM
Curso "Equipos de Trabajo Eficientes"	NO	Curso/FMRM
Curso "Accidentes de tráfico: Atestados e investigación"	NO	Curso/FMRM
Jornada "Nociones básicas de la puesta en marcha de la factura electrónica"	NO	Jornada/EFIAPRM

Por tanto, se han conseguido realizar en colaboración con otras Administraciones Públicas (EFIAP, FMRM...), más cursos de los inicialmente previstos en el Plan de Formación 2014.

Sin embargo, la realización del Manual de Acogida-Nombramiento de Tutor, incluido en la modalidad de Mesas para la Formación, se ha abordado

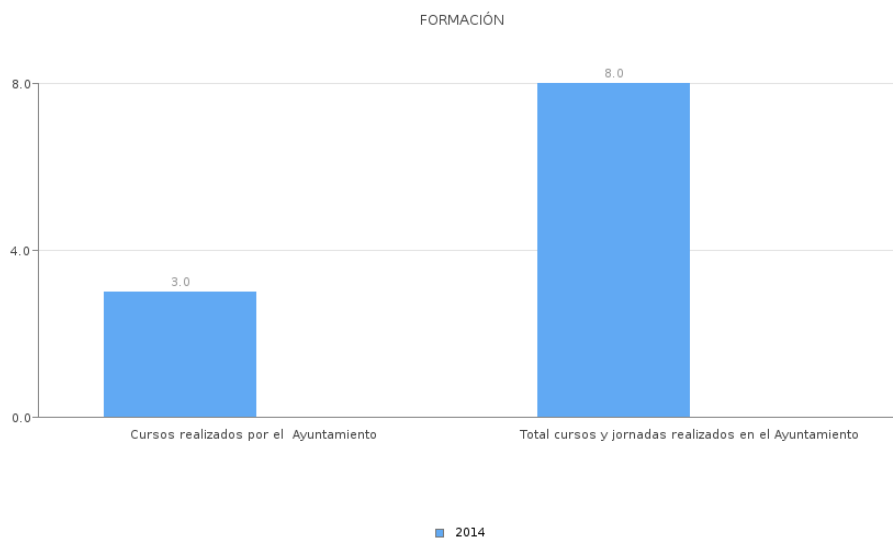


no como tal sino como grupo de trabajo para la mejora de la Comunicación Interna.

Así mismo, tampoco se ha realizado la actividad formativa “Impacto de la nueva Ley de Régimen Local en el Ayuntamiento de las Torres de Cotillas”, incluido en la modalidad de Mesas para la Formación, tal y como estaba prevista en el Plan, sino una reunión informativa de una hora de duración.

2.- EJECUCIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS EN EL AYUNTAMIENTO

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



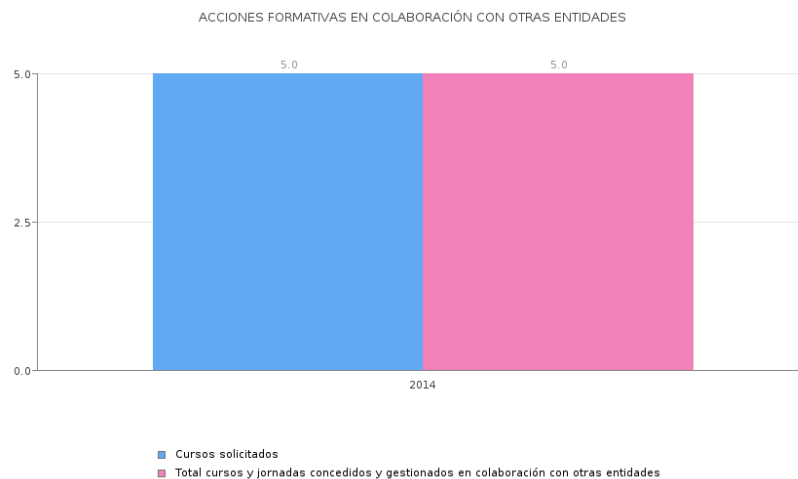
2.1. EN COLABORACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES

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.



- Elaboración de cuestionarios de satisfacción.
- Elaboración de Memoria.



a) Federación de Municipios de la Región de Murcia

En el año 2014 hemos colaborado y coordinado con la Federación de Municipios de la Región de Murcia en los siguientes cursos impartidos en el municipio:

- “Equipos de Trabajo Eficientes”:

Curso mixto (18 online y 6 presenciales), que se realiza en el mes de diciembre. Las clases presenciales han tenido lugar los días 4 y 11 de diciembre en el Aula del Centro Social de los Pulpites, 1ª planta. Asisten al curso veinte empleados públicos de todos los Ayuntamientos, de los cuales doce son empleados de este Ayuntamiento. La finalidad del curso es la de conocer y aplicar técnicas de trabajo en equipo.

- “Accidentes de tráfico: Atestados e investigación”:

Curso mixto (15 horas online y 9 presenciales) que se realiza en los meses de noviembre y diciembre. Las clases presenciales han tenido lugar los días 19 de noviembre y 18 de diciembre en el Aula del Centro Social de Los Pulpites de la 1ª planta. El total de asistentes al curso es de



35 policías locales de la Región de Murcia, de los cuales 7 policías locales pertenecen a este Ayuntamiento. La finalidad del curso es la realización de atestados, y el ajuste de la intervención policial en función del tipo de accidente.

Estos cursos están incluidos en el “Plan de Formación Continua de 2014”, de la Federación de Municipios de la Región de Murcia.

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

Este año y a través del Programa de Formación del EFIAPRM, hemos coordinado los siguientes cursos en el municipio:

- “Taller de contratación administrativa para no expertos”

Curso presencial de 15 horas, que se imparte en el Aula del Centro Social de Los Pulpites de la 1ª planta, los días 6, 7 y 8 de octubre de 9:00 a 14:00 horas. El número de asistentes al curso es de treinta y cinco empleados públicos de los distintos Ayuntamientos, de los que seis pertenecen a este Ayuntamiento. La finalidad del curso es proporcionar al personal técnico y administrativo no pertenecientes a los negociados de contratación de los ayuntamientos nociones básicas sobre contratación administrativa y en especial sobre los contenidos mínimos de los pliegos de condiciones técnicas.

- “Cuadro de Mando Integral”.

El curso de 16 horas presenciales se realiza entre los meses de octubre y noviembre y está dirigido solo al personal de este Ayuntamiento. El número de asistentes es de 35 empleados.

La finalidad del curso es:

- Dar a conocer el Cuadro de Mandos Integral como herramienta de gestión en la Administración Local, que permite tener un enfoque



integrado de la gestión de los servicios municipales, contemplándola desde todas las perspectivas posibles con el fin de conseguir el mejor posicionamiento estratégico de los mismos.

- Implicar a los empleados de la administración local en el análisis objetivo y dinámico que supone el Cuadro de Mando Integral que tendrá de forma clara una repercusión muy favorable en la calidad de los servicios prestados.

- **Jornada de “Nociones básicas de la puesta en marcha de facturación electrónica”.**

Esta acción formativa está dirigida a los empleados municipales de todos los Ayuntamientos de la Región de Murcia, y tiene lugar el 18 de diciembre de 2014 de 10:00 a 14:00 horas en el Salón de Actos de la Casa de la Cultura de este municipio. Asisten unos cien empleados públicos de los Ayuntamientos de la Región de Murcia.

Los objetivos son conocer los detalles de la normativa de la factura electrónica respecto a sus requisitos, proveedores obligados y procedimiento de tramitación, así como conocer la plataforma única del Ministerio de Hacienda para el registro de la misma: requisitos técnicos y funcionamiento.

2.2. FORMACIÓN IMPARTIDA POR EL PROPIO AYUNTAMIENTO

a. Mesas para la Formación

Entre los meses de octubre y noviembre, el Ayuntamiento ha impartido formación dentro de la modalidad de Mesas para la Formación, incluido en el Plan de Formación de 2014 del Ayuntamiento con el curso “**¿Como sacar punta al temido ordenador?**”.



Los objetivos del curso son dar a conocer al personal de obras y servicios y limpieza de edificios nociones básicas sobre el manejo del ordenador, aproximándoles a internet así como a la Intranet municipal y al portal del empleado, facilitándoles la utilización de estas plataformas.

El curso consta de 2 ediciones. Una primera edición para el personal de limpieza de edificios y una segunda edición para el personal de obras y servicios.

El profesorado de este curso ha sido el propio negociado: Consuelo Meseguer García, Jose María Balsalobre Piñero y Rosa Cabrera Martínez.

La valoración que hace el alumnado de la acción formativa y del profesorado es la siguiente:

Primera edición.- Personal de limpieza de edificios.

La valoración global del curso es positiva, manifestando un 72,73% del alumnado que los objetivos se han cumplido satisfactoriamente.

La actuación del profesorado es calificada positiva al 100%, tanto en el dominio de la materia como en capacidad expositiva.

El alumnado solicita la repetición del curso.

Segunda edición.- Personal de obras y servicios.

La valoración global del curso es favorable para el 100% de los asistentes tanto en la acción formativa como en la calificación global del profesorado.

Manifiestan algunos de los asistentes que ha sido una sorpresa, muy agradable, que se haya programado desde el Ayuntamiento una actividad pensando en el personal de Obras y Servicios.

Las incidencias, conclusiones y propuestas de mejora son similares en ambas ediciones:



Las incidencias que se han manifestado son que los equipos informáticos utilizados no están en condiciones, están obsoletos, y funcionan muy mal.

Las propuestas de mejora son renovar los ordenadores y que se deberían impartir más cursos.

Como conclusión indicar que esta acción formativa se puede calificar como muy positiva, aconsejándose su repetición introduciendo mejora en las condiciones del aula y renovando los equipos informáticos.

b. Formación en el puesto

Con motivo de la instalación de la nueva página web del Ayuntamiento, se procede a formar a un grupo de empleados municipales de distintos negociados, que se encargan de subir información a dicha página y facilitarles unas instrucciones básicas de uso.

Esta sesión formativa comienza a impartirse en fecha 14 de marzo de 2014, de forma individualizada, con una duración aproximada de 15 minutos y en el puesto de trabajo de cada uno de los empleados.

La persona encargada de esta formación es Joaquín de la empresa Verabril, que es la empresa que ha montado la nueva página web.

La forma en que se realiza esta acción formativa es la siguiente: A la hora acordada, y en el puesto de trabajo de cada empleado se persona Joaquín, donde le muestra al empleado la nueva página web del Ayuntamiento y explica como hay que subir la documentación. Le entrega un manual de instrucciones básicas de uso en el que también figura su número de teléfono para consultas y dudas al respecto.



c. Reunión informativa sobre la aplicación de la ley 27/2013

En fecha 31 de marzo de 2014, se realiza una reunión informativa con una duración de una hora, para explicar la instrucción elaborada por la Secretaría general y la Intervención municipal para la aplicación de la ley 27/2013 de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. Actúan como ponentes la Secretaria General, Laura Martínez Pretel y el Interventor Accidental, Pedro Jara.

Los objetivos son: Facilitar información respecto de la forma en que se ha de proceder por los negociados implicados, para dar cumplimiento a la Instrucción elaborada por la Secretaría General y la Intervención Municipal para la aplicación de la Ley 27/2013 de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.

Asisten once técnicos pertenecientes a los siguientes negociados:

CULTURA	JUVENTUD	EDUCACIÓN
SALUD PÚBLICA	MEDIO AMBIENTE	OMIC
SERVICIOS SOCIALES	EMPLEO	MUJER
DEPORTES	VENTANILLA ÚNICA	

Asisten también las concejalías delegadas de:

- Servicios Sociales e Inmigración
- Protocolo, Participación ciudadana, Festejos, empleo e industria,
- Igualdad, Cultura, Comercio y Consumo.
- Deportes

No asisten, aunque han sido convocadas, las concejalías delegadas de:

- Juventud
- Presidencia, Régimen Interior y educación.
- Sanidad, Medio Ambiente, Agricultura, Agua y Servicios Municipales.



3. OTRAS ACTUACIONES EN MATERIA DE FORMACIÓN

3.1.- INVITACIÓN A JORNADA DE FORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Con fecha 3 de Noviembre de 2014, se invita a la Técnico del Negociado a una Jornada de la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia, sobre “Formación en la Administración Local de la Región de Murcia”, en la que interviene como ponente contando su experiencia de formación descentralizada para la puesta en marcha de proyectos de mejora, tanto en la antigua Escuela de Administración Local como con la Federación de Municipios.

3.2.- REGISTRO DE FORMACIÓN

Durante el año 2014 esta unidad técnica ha seguido trabajando en el Registro de Formación, manteniéndolo actualizado e incorporando todos los diplomas de formación recibidos de las distintas Administraciones Públicas (FMRM, EFIAP, ..), así como los que los propios empleados han presentado en esta Unidad para su inclusión en el expediente.

En fecha 22 de diciembre de 2014, la Concejalía de Personal solicita respecto de determinados empleados, la relación de cursos que constan en el Registro de Formación del Ayuntamiento, solicitando se incluya los datos relativo al título del curso, el número de horas y el año de celebración del mismo. En fechas 23 y 26 de diciembre se procede a entregar a dicha concejalía los listados de cursos por empleados solicitados.



3.3.- ENCUESTA DE FORMACIÓN.

El día 16 de octubre se envía el cuestionario de formación a todos los empleados. A los que tienen correo electrónico se les manda por este medio, y al personal de limpieza de edificios y de obras se les hace llegar en formato papel.

El objetivo de la encuesta es conocer las necesidades y preferencias de formación de los empleados públicos municipales para que una vez detectadas las inquietudes y necesidades en materia formativa, elaborar el Plan de Formación Municipal del Ayuntamiento para 2015 y hacer propuestas de acciones formativas a otras instituciones, para su inclusión en los planes de 2015.

Se envía a un total de ciento trece correos electrónicos y cuarenta en formato papel. Se procesan setenta cuestionarios, lo que supone el 44,59% de los encuestados.

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

3.4.- GESTIONES VARIAS EN MATERIA DE FORMACIÓN.

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

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

- **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 (envío de fichas descriptivas...).

- **Poner a disposición de los sindicatos los locales de este Ayuntamiento, con la dotación de los medios necesarios, solicitando nos**

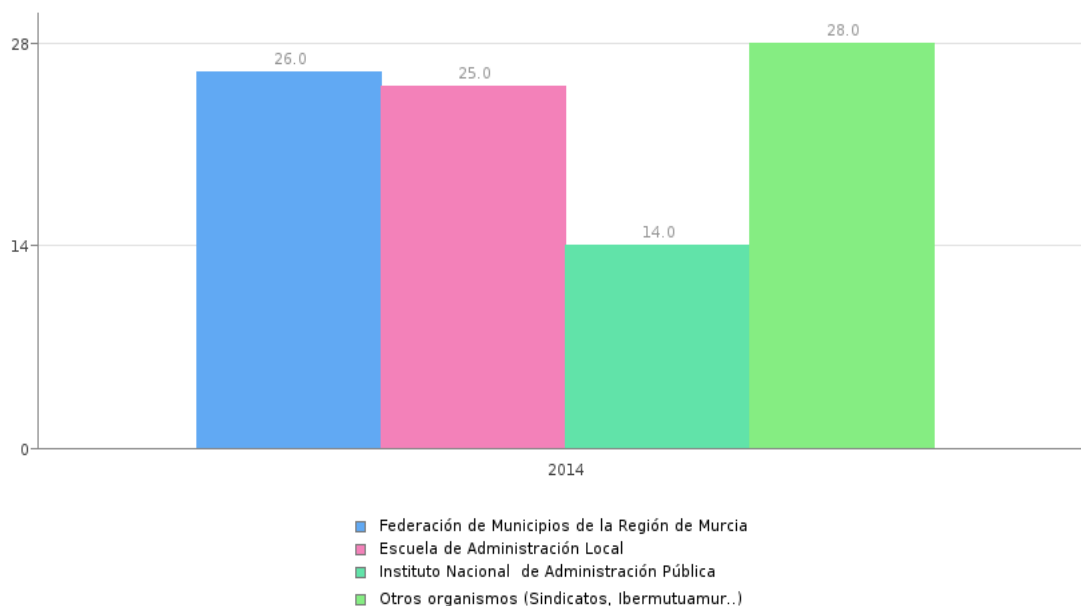


remitan cuanta información dispongan de planes y/o acciones formativas dirigidas a empleados públicos municipales.

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

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

GESTIONES REALIZADAS EN MATERIA DE FORMACIÓN EN 2014 (Gestiones)





V. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA CONCEJALÍA

A continuación exponemos el presupuesto de gastos presentado para el año 2014 y la ejecución realizada del mismo durante dicho año.

CONCEPTO DE GASTO	PROPUESTA 2014	EJECUTADO 2014
	IMPORTE IVA INCLUIDO	
Asistencia técnica certificación cartas de servicios, IMPLANTACION MODELO EFQM y Cuadro de Mandos Integral durante el 2014	12.100,00 €	
Consultoría proyectos Mejora Continua de la Calidad en el marco EFQM		7.502,00 €
Realización y análisis de cuestionarios telefónicos a ciudadanos sobre el nivel de satisfacción en Urbanismo, Deportes y Servicios Sociales y Gestión General Ayuntamiento (URIS)		3.025,00 €
Nuevas funcionalidades aplicación informática de CMI		1.185,80 €
Análisis aplicaciones Ayuntamiento para interconexión de bases de datos		2.637,80 €
Informe de autoevaluación por el licenciario en el modelo EFQM		1.694,00 €
Tasas certificación ISO 9001-2008 y coste auditoría Local	4.000,00 €	
Asesoramiento y desarrollo de la auditoría interna de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 en la Policía Local (URIS)		2.420,00 €
Tasas certificación Cartas de servicios	3.000,00 €	0,00 €
Asistencia técnica incorporación determinados datos al programa de contabilidad	6.000,00 €	0,00 €
Impresora – Fotocopiadora	7.500,00 €	0,00 €
Actividades de formación	3.000,00 €	
Manual y Formación en la aplicación de CMI		560,00 €
Publicidad e impresión Cartas de Servicios	500,00 €	0,00€
Otros gastos	500,00 €	0,00 €
TOTAL	36.600,00 €	19.024,60 €



VI. CONCLUSIONES Y PROYECTOS DE ACTUACIÓN

En materia de Control de Gestión:

Hemos logrado disponer de una aplicación informática, 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, hemos mejorado la presentación de los datos contenidos en el Cuadro de Mando 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.

Las propuestas de actuación para el año 2015, son:

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

En materia de calidad:

En el 2014 hemos avanzado muy poco en materia de **gestión por procesos**, no pudiendo abordar el resto de procesos que quedaron pendientes del negociado de Intervención.



En materia de **Cartas de Servicios** hemos puesto en marcha la Carta de Servicios de Deportes, si bien no hemos sido capaces de ofrecer durante el 2014 información alguna sobre los indicadores incluidos en la misma.

Uno de los logros más importantes del 2014, y que no estaba previsto, ha sido la obtención del Premio a las buenas prácticas de la Administración Pública de la Región de Murcia.

Respecto del objetivo primordial marcado para el año 2014 que era lograr para este Ayuntamiento la certificación EFQM de “Compromiso hacia la Excelencia 200+”, hemos realizado las actuaciones necesarias para obtener dicho reconocimiento, siendo concedido en marzo del 2015.

Las propuestas de actuación para el 2015, son:

- Revisar las Cartas de Servicios existentes incluyendo mayores compromisos de calidad en las mismas.
- Obtener los datos de los indicadores de las cartas de servicios con antelación suficiente para su publicación en la web en plazo y para la adopción de las medidas correctoras oportunas, cuando sea necesario.

En materia de Comunicación Interna:

En el año 2014 sólo hemos logrado realizar las siguientes propuestas de actuación:

- Terminar la actualización del Manual de Acogida
- Realizar el cuestionario de satisfacción de comunicación interna, previsto en el Plan de Comunicación Interna.

Para el año 2015 nos planteamos los siguientes objetivos:

- Mejorar la difusión de las Políticas Institucionales.
- Potenciar y dinamizar las reuniones en cascada.
- Revisar el Plan de Comunicación Interna y en concreto los indicadores de evaluación de las distintas herramientas.



- Análisis de la situación de la comunicación interna conforme al cuestionario desarrollado en el grupo de mejora constituido.

En materia de formación:

Durante el 2014, hemos logrado ejecutar más acciones formativas de las inicialmente previstas y completar el Registro de Gestión de la Formación incluyendo en el mismo los datos relativos a todos los empleados municipales.

Para el año 2015, pretendemos:

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

En materia de obtención de recursos finalistas:

Para el año 2015, pretendemos:

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

Las Torres de Cotillas a 18 de mayo de 2015.

LA TÉCNICA DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICO-
ADMINISTRATIVA

Consuelo Meseguer García

Vº Bº EL CONCEJAL DELEGADO DE CONTROL DE GESTIÓN, CALIDAD,
FORMACIÓN, COMUNICACIÓN INTERNA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Fdo: Angel Manuel Almela Pérez



ANEXO I

EVALUACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

2014

En el **Plan de Comunicación Interna**, en su **edición 2012**, se prevé que su evaluación se realice cada cuatro años, al objeto de detectar el grado de satisfacción o descontento que pueda generar cada una de las acciones de comunicación implantadas y posibilitar la introducción de modificaciones o crear nuevas acciones demandadas y no previstas.

No obstante, anualmente se procederá a realizar un informe sobre su grado de ejecución, así como a modificar las herramientas existentes o introducir otras nuevas cuando fuese necesario, subsanar deficiencias, actualizar documentos o atender sugerencias.

A fin de realizar un seguimiento del nivel de satisfacción de los empleados con la **Comunicación Interna del Ayuntamiento** se realizará una encuesta, al menos una vez al año.

A continuación procederemos a evaluar cada una de las herramientas conforme a los **indicadores de evaluación** para cada una de ellas en sus fichas:

Ficha 1: PRESENTACIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL 2014

Los indicadores de evaluación son:

1 - REALIZACIÓN de la acción:

Sí; acción realizada en fecha 8 de noviembre de 2013, a las 13:45 horas, en el Salón de Actos de la Casa Consistorial.

2 - NÚMERO de participantes: *Empleados: 68 y Concejales: 9*



3 - ENCUESTA a realizar después de la Presentación de cada Presupuesto:

*Se realiza la encuesta, cumplimentándose 59 cuestionarios (76,62% de los asistentes) que han tratado de la duración, contenido y claridad de la exposición así como del grado de interés de la información recibida, ¿necesidad de mayor información? ¿necesidad de reunión por negociados? sugerencias y propuestas. De entre las **propuestas de mejora**, destacar la de habilitar canales de acceso de información al colectivo de la Policía Local, y la de ampliar con mayor detalle el Presupuesto de cada Concejalía.*

Ficha 2: PRESENTACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN-MEMORIA DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL 2013

Los indicadores de evaluación son:

1 - REALIZACIÓN de la acción:

La acción se realiza en fecha 4 de abril de 2014 a las 13:45 horas, en los locales de la Empresa LINASA.

2 - NÚMERO de participantes:

Entre empleados y Concejales hay noventa y cinco (95) asistentes.

3 - ENCUESTA a realizar después de la Presentación de cada Liquidación del Presupuesto:

No se realiza la encuesta prevista en el Plan de Comunicación Interna.

Ficha 3: POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Los indicadores de evaluación son:

1 - RECOGER información sobre la edición o no del Catálogo de Políticas Institucionales:

Se edita el Catálogo de Políticas Institucionales en el año 2013; no se ha actualizado en el año 2014.

2 - NÚMERO de Políticas Institucionales del Ayuntamiento:

Durante el pasado año 2014 se han dictado SEIS (6) instrucciones de carácter general relacionados con la gestión y uso de los recursos y las instalaciones.



3 - REALIZACIÓN DE ENCUESTA anual sobre: ¿Qué son las Políticas Institucionales? ¿Cuáles conoces?, ¿Puedes consultarlas?, ¿Resultan útiles en tu trabajo cotidiano? :

No se ha realizado la encuesta.

Ficha 4: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS - PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

Los indicadores de evaluación son:

1 - EXISTENCIA del Manual de Procedimientos:

No existe en la actualidad, como tal, ningún Manual de Procedimientos. No obstante sí tenemos recogidos ocho (8) protocolos, desde el 2012 al 2014.

2 - NÚMERO de procesos incluidos en el mismo:

Durante el año 2014 se registra un protocolo, acerca de cómo insertar publicidad en la WEB y pantallas digitales.

3 - ENCUESTA sobre la utilidad y uso del manual por los destinatarios:

No se ha realizado la encuesta.

Ficha 5: INFORMACIÓN SOCIOLABORAL

Los indicadores de evaluación son:

1 - NUMERO de notas interiores realizadas:

Durante el año 2014 se han realizado siete (7) actuaciones que han tenido que ver con comunicaciones socio-laborales.

2 - RESULTADOS de la encuesta anual relativa al grado de satisfacción del 0 al 10 con la información que recibe en materia de normas sobre seguridad y salud, resultado de evaluaciones y medidas correctoras, información laboral y administrativa sobre derechos, permisos, requisitos y procedimientos, acuerdos alcanzados con los órganos de representación, solicitando así mismo información sobre que materias les gustaría recibir información y/o el medio para recibirla y otras sugerencias.

No se realiza la encuesta.



Ficha 6: MANUAL DE ACOGIDA-NOMBRAMIENTO DE TUTOR

Los indicadores de evaluación son:

1 - EXISTENCIA o no de un Manual de Acogida actualizado.

Disponemos de un Manual de Acogida del que existen tres ediciones (mayo de 2008, abril de 2009 y septiembre de 2010), pero está desfasado.

En el mes de noviembre de 2013 se inician, por parte de trabajadores representantes de todos los Negociados del Ayuntamiento y a instancia del Sr. Alcalde, los trabajos para elaborar un actualizado Manual de Acogida, el cual se acaba de redactar en octubre de 2014.

Dicho Manual de Acogida actualizado es aprobado por Resolución 2.454/2014 del Concejal de Control de Gestión, Calidad, Formación, C. Interna y Nuevas Tecnologías en fecha 6 de noviembre.

En la actualidad se encuentra en proceso de validación; se presentará a los empleados y se publicará en Internet.

2 - TIEMPO de integración del personal incorporado.

No se ha realizado un seguimiento sobre ello.

3 - ENCUESTA al personal de nuevo ingreso sobre el contenido de la información incluida en el Manual, la utilidad de la información, así como sobre las materias o aspectos del Ayuntamiento sobre los que hubiera necesitado tener mayor información. No se ha realizado.

Ficha 7: BOLETÍN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Los indicadores de evaluación son:

1 - EXISTENCIA del Boletín de Comunicación Interna.

Los Boletines de Comunicación Interna han venido siendo habituales en nuestro Ayuntamiento, desde la edición del primero en octubre del año 2007.

2 - NÚMERO de Boletines elaborados.

En diciembre de 2014 se elabora el BCI n.º.9-especial, dedicado al Portal de Transparencia, Presupuestos 2015 y Buenas Prácticas en la Administración.

3 - NÚMERO de colaboradores en dichos Boletines.

No hay colaboradores externos en este Boletín.



Ficha 8: BUZÓN DE SUGERENCIAS DEL EMPLEADO

Los indicadores de evaluación son:

1 - NÚMERO de sugerencias recibidas mensualmente:

No se ha presentado ninguna sugerencia en el buzón físico.

A través de intranet, en fecha 26 de mayo de 2014, se plantea la sugerencia de colgar en la red interna y externa un modelo de instancia genérica que sirva para todo.

En fecha 6 de junio de 2014 se autoriza el modelo de instancia genérico para subir a la red, y allí está habilitado.

2 - NÚMERO de sugerencias puestas en práctica.

Esta única sugerencia se puso en práctica.

Ficha 9: CALENDARIO ANUAL DE ACTIVIDADES

Los indicadores de evaluación son:

1 - REALIZACIÓN o no del calendario anual.

No se pone en marcha el Calendario Anual de Actividades.

2 - NUMERO de actualizaciones realizadas durante el año.

No se pone en marcha el Calendario Anual de Actividades.

Ficha 10: COMITÉS TÉCNICOS DE COORDINACIÓN

Los indicadores de evaluación son:

1 - NÚMERO de sesiones realizadas por cada Comité.

Durante el año 2014 los Comités existentes han realizado las siguientes sesiones:

- Unidad Centralizada de Compras: **49** sesiones.*
- Comisión Técnica de Nuevas Tecnologías: **4** sesiones.*
- Comisión Técnica de Urbanismo: **41** sesiones.*
- Comisión de Coordinación de la Policía Local: **0** sesiones.*
- Unidad Técnica de Inspección: **2** sesiones.*
- Comité Técnico de la Mesa General de Negociación: **7** sesiones.*

2 - NÚMERO de proyectos estudiados y gestionados.



- *Unidad Centralizada de Compras: 221 asuntos tratados.*
- *Comisión Técnica de Nuevas Tecnologías: 10 asuntos tratados.*
- *Comisión Técnica de Urbanismo: 106 asuntos tratados.*
- *Comisión de Coordinación de la Policía Local: 0 asuntos tratados.*
- *Unidad Técnica de Inspección: 4 asuntos tratados.*
- *Comité Técnico de la Mesa General de Negociación: 15 asuntos tratados.*

Ficha 11: PRESENTACIÓN DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL

Los indicadores de evaluación son:

1 - SE HA REALIZADO la acción?

No ha habido cambio de Corporación, y por tanto no se ha realizado.

2 - RESULTADO de la encuesta sobre el nivel de utilidad y satisfacción de los asistentes a la acción, si ésta se ha desarrollado.

No se ha realizado la Presentación ni por tanto la encuesta.

Ficha 12: PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DE ACUERDOS

Los indicadores de evaluación son:

1 - NÚMERO de comunicaciones realizadas por el NCGCFCI.

Durante el año 2014 nuestro realizado informó en dos (2) actuaciones sobre aprobación de ordenanzas municipales.

2 - TIEMPO de comunicación de los acuerdos.

La comunicación se transmite a los cuatro días y al día siguiente, respectivamente, de aparecer la publicación en BORM.

Ficha 13: REUNIONES EN CASCADA

Los indicadores de evaluación son:

1 - NÚMERO de reuniones realizadas por Negociado.

Se realizó control de reuniones hasta el 2º trimestre de 2013.

No se ha realizado control de reuniones durante el año 2014.



2- NÚMERO de Negociados que realizan reuniones.

Se ejerce seguimiento sobre dieciocho Negociados distintos.

3 - NIVEL de satisfacción de los propios Negociados.

No se realiza cuestionario de satisfacción.

Ficha 14: MESAS PARA LA FORMACIÓN

Los indicadores de evaluación son:

1 - NÚMERO de mesas realizadas.

Se han realizado dos (2) Mesas para la Formación.

2 - NÚMERO de temas tratados.

Los temas tratados son: Nociones básicas de informática”.

NÚMERO de participantes en las Mesas como ponentes y/o oyentes.

En estas Mesas para la Formación han participado como ponentes y oyentes:

	<u>Ponentes</u>	<u>Oyentes</u>
“Cómo sacarle punta al temido ordenador” LIMPIADORAS	3	13
“Cómo sacarle punta al temido ordenador” OBRAS Y SERVICIOS	3	10

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

A la vista de la evaluación de las Herramientas incluidas en el Plan de Comunicación Interna podemos realizar las siguientes conclusiones:

Primero: No se realiza la encuesta prevista como indicador de evaluación en las siguientes herramientas de comunicación:

- Presentación de la liquidación-Memoria del Presupuesto Municipal.
- Políticas institucionales
- Manual de procedimientos.
- Información Socio-laboral



- Manual de acogida-Nombramiento de tutor
- Reuniones en cascada

Ante ello, creemos necesario proceder a analizar si la realización y el contenido previsto para dichas encuestas aportan datos respecto al cumplimiento de los objetivos de cada una de esas herramientas, al objeto de mantener o no las mismas como indicador de evaluación.

Segundo: Revisar los indicadores de evaluación de cada una de las herramientas al objeto de establecer como tales aquellos que sean fáciles de ejecutar y que nos aporten información sobre el cumplimiento de los objetivos.

Tercero: Estudiar el mantenimiento en el Plan de Comunicación Interna de aquellas herramientas previstas en el mismo que:

- No han sido puestas en marcha, como el “Calendario Anual de Actividades”
- No han sido actualizadas, como el “Catálogo de Políticas Institucionales” o el “Manual de procedimientos”

Las Torres de Cotillas a 18 de mayo de 2015.

LA TÉCNICA DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICO-
ADMINISTRATIVA

Consuelo Meseguer García