



**MEMORIA**

**DE LA UPCI**

**(CONTROL DE GESTIÓN,**

**CALIDAD, FORMACIÓN**

**Y COMUNICACIÓN INTERNA)**

**Ejercicio 2016**



# **INDICE**

<b><i>I. INTRODUCCIÓN</i></b>	<b>3</b>
<b><i>II MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</i></b>	<b>3</b>
<b><i>III. COMPOSICIÓN Y ORGANIGRAMA</i></b>	<b>4</b>
<b><i>IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS-</i></b>	<b>5</b>
<b>A. UNIDAD DE CONTROL DE GESTION</b>	<b>5</b>
<b>B. UNIDAD DE CALIDAD</b>	<b>9</b>
<b>C. UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>14</b>
<b>D. UNIDAD TÉCNICA DE OBTENCIÓN DE RECURSOS FINALISTAS / SUBVENCIONES</b>	<b>24</b>
<b>E. UNIDAD TÉCNICA DE FORMACIÓN</b>	<b>27</b>
<b><i>V. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA UPCI</i></b>	<b>37</b>
<b><i>VI. CONCLUSIONES Y PROYECTOS DE ACTUACIÓN</i></b>	<b>38</b>



## I. INTRODUCCIÓN

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

## II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

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

### VISIÓN

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

### VALORES

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

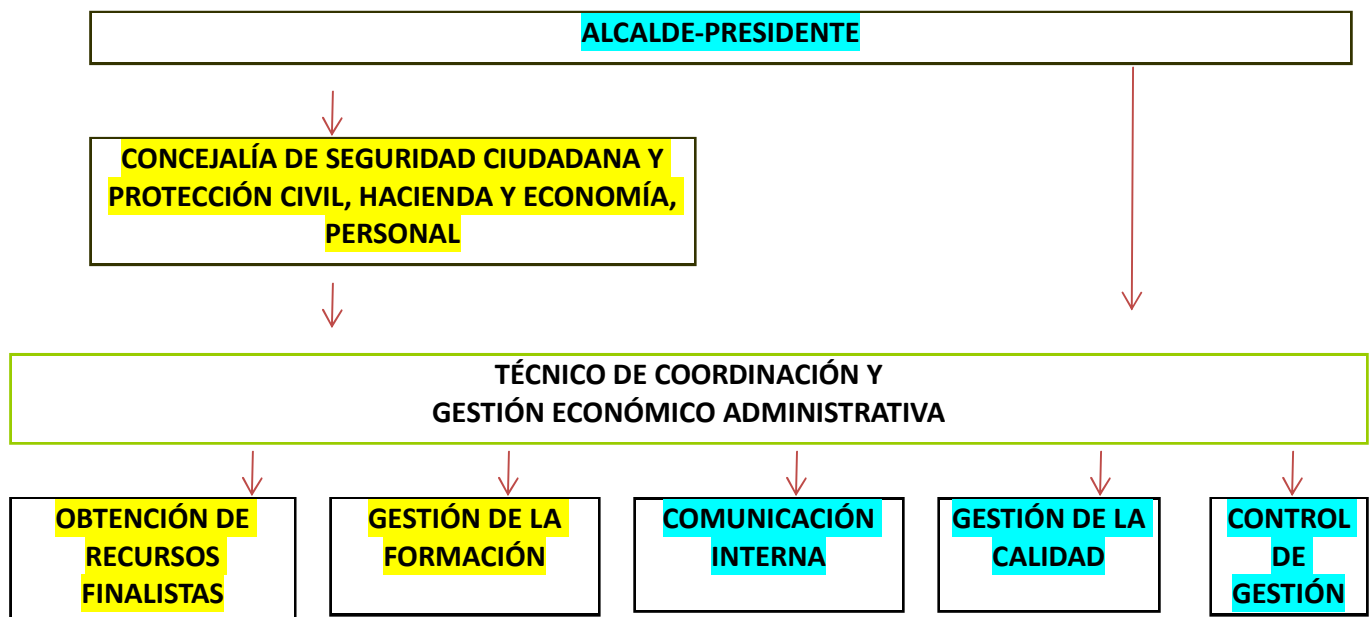


### III. COMPOSICIÓN Y ORGANIGRAMA

Las personas adscritas actualmente a dicha Concejalía son:

- Una Técnico de Coordinación y Gestión-Económico administrativa.
- Tres administrativos, uno de ellos se incorpora en octubre de este año.

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





## IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS

A lo largo del año 2016 las actuaciones desarrolladas por la UPCI (Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación) Interna son:

### A. UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN

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

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

#### 1.- CUADRO DE MANDO INTEGRAL.

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

Al objeto de continuar con el desarrollo e implementación del Cuadro de Mandos Integral, se decidió convocar varias sesiones de trabajo con los distintos negociados al objeto de:

- Comprobar que todos los indicadores responden a los objetivos.
- Comprobar que no hay objetivos sin indicadores, en cuyo caso habría que crearlos.
- Completar el contenido de los indicadores ya creados.



- Determinar los objetivos estratégicos de cada uno ellos así como los indicadores de los mismos.

Se realizaron las siguientes reuniones:

<b>Fecha</b>	<b>Negociado</b>	<b>Asistentes</b>
20/01/2016	Salud/Sanidad	Bartolomé Gómez Balsalobre Marina (Consultoría) Joaquín Uris Sellés (Consultoría) Consuelo Meseguer García
20/01/2016	Igualdad	Carmen Yepes Yepes Maria Dolores Sànchez María Isabel Hernández Marina (Consultoría) Joaquín Uris Sellés (Consultoría) Consuelo Meseguer García
20/01/2016	Cultura/Festejos	Amalia Pérez Baño Isabel María Zapata Cristina Rosauero Valero Consuelo Baños Lopez María Dolores Almagro Marina (Consultoría) Joaquín Uris Sellés (Consultoría) Consuelo Meseguer García
20/01/2016	Servicios Sociales	Agueda Sánchez García Jose Joaquín Martínez Rosauero Marina (Consultoría) Joaquín Uris Sellés (Consultoría) Consuelo Meseguer García
21/01/2016	Policia	Paco Cano Joaquín Uris Sellés (Consultoría) Consuelo Meseguer García
21/01/2016	Deportes	Ginés Pérez Iniesta Manolo Yagües Fernández José García Garcia Joaquín Uris Sellés (Consultoría)



		Consuelo Meseguer García
21/01/2016	Centro Atención Temprana	Teresa Párraga Martínez Joaquín Uris Sellés (Consultoría) Consuelo Meseguer García
04/02/2016	Urbanismo	José Blas García Guillamón María José López García Joaquín Uris Sellés (Consultoría) Consuelo Meseguer García
04/02/2016	Nuevas Tecnologías	Pascual Cámpo Vázquez Joaquín Uris Sellés (Consultoría) Consuelo Meseguer García
12/02/2016	Servicio de Atención al Ciudadano	Aurelia Román Colomer Francisco Peñas Martínez Juan Francisco Alvarez Montero Marina (Consultoría) Joaquín Uris Sellés (Consultoría) Consuelo Meseguer García
12/02/2016	Comercio/Consumo	María Jesús Pozo Francisco Juan Sánchez Marina (Consultoría) Joaquín Uris Sellés (Consultoría) Consuelo Meseguer García
01/03/2016	Contratación	María Nicolás Palma Marina (Consultoría) Joaquín Uris Sellés (Consultoría) Consuelo Meseguer García
01/03/2016	Servicios Jurídicos	Ángel Carlos Pérez Ruiz Consuelo Linares Planes Marina (Consultoría) Joaquín Uris Sellés (Consultoría) Consuelo Meseguer García
01/03/2016	Mantenimiento de la	José Manuel Villa Martínez



	Ciudad	Juan Romero Vicente Marina (Consultoría) Joaquín Uris (Consultoría) Consuelo Meseguer García
16/03/2016	Urbanismo	José Blas García Guillamón Consuelo Meseguer García

Tras dichas reuniones se procedió a elaborar hojas Excel que recogían lo acordado en las mismas. Una vez confirmado su contenido por cada uno de los negociados interesados se procedió a actualizar los datos en el programa de CMI.

A fin de ejercicio queda pendiente de celebrar la reunión de trabajo con los siguientes negociados:

- Recaudación
- Tesorería
- Personal
- Secretaria

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

## **2.- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

La UPCI (Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación interna) durante el 2016 procedió a trabajar en el desarrollo de la Estrategia Las Torres 2025.

Se contrató la elaboración de dicha estrategia con una empresa consultora, siendo el objeto de dicho contrato la asistencia integral al Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas durante el proceso de elaboración de una estrategia para la ciudad de Las Torres de Cotillas, esto es, el diseño de un plan de acciones de





innovación para la ciudad, en dónde se articulen las actuaciones y proyectos de todos los actores y sectores de la ciudadanía, para desarrollar las relaciones de colaboración público privada y el compromiso activo de la ciudadanía para avanzar colectivamente hacia un futuro posible y deseable diseñado de manera compartida.

Dicho documento, al objeto de poder servir para las posibles convocatorias de ayudas públicas que pudieran surgir, deberá respetar el documento final del Programa operativo de Crecimiento Sostenible FEDER 2014-2020 en el marco del Objetivo de inversión en Crecimiento y en Empleo, aprobado el 22 de julio de 2015, el documento de la Comisión Europea EGESIF de 6 de marzo de 2015, Art 7 sobre el Desarrollo Sostenible Urbano Integrado del Reglamento 1301/2013 relativo al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, así como la legislación estatal en desarrollo de los mismos.

La UPCI colaboró estrechamente con la empresa, dirigiendo y supervisando los trabajos de la misma y participando en todas las actuaciones desarrolladas tendentes a fomentar la participación ciudadana, tales como talleres, encuestas, presentación del proyecto a la ciudadanía y al personal municipal, al inicio, durante su desarrollo así como de los resultados alcanzados.

En base a dicha estrategia se elaboró la EDUSI Las Torres Conecta con la que este Ayuntamiento se presentó a la convocatoria aprobada por Orden HAP/1610/2016, de 6 de octubre, relativa a la segunda convocatoria para la selección de Estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado que serán cofinanciadas mediante el programa operativo FEDER de crecimiento sostenible 2014-2020.

## **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.**

### **CERTIFICACIÓN EN ISO 9001-2015**

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

En el mes de mayo de 2016 se ha pasado con informe favorable la Auditoría de seguimiento de la Norma ISO 9001:2008 de la Policía Local.

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

En julio de 2016 se iniciaron los trabajos para la certificación del negociado del sistema de calidad de la Norma ISO 9001:2015.

Para la obtención de dicha certificación es necesario disponer de un sistema de gestión de la calidad basado en la gestión por procesos, por lo que la UPCI (Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación) procede a la contratación administrativa de una empresa de consultoría externa para la consultoría y asesoramiento de la definición y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2015 de la Concejalía de Servicios Sociales.

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

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



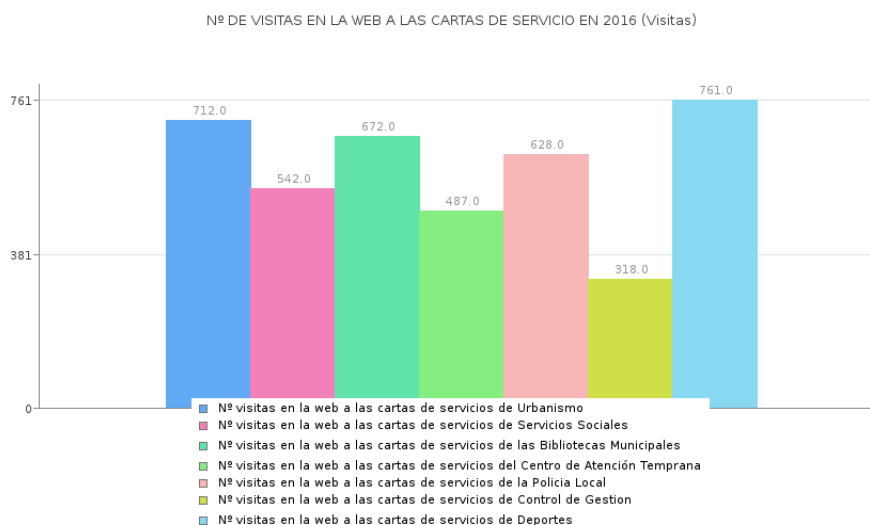
## a) GESTIÓN Y SEGUIMIENTO:

Durante el 2016 se han procedido a incorporar a la 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
- ◆ Deportes

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

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





## **b) REVISIÓN:**

En 2016 ha sido **revisada** la carta ya implantada del negociado de Urbanismo, Vivienda y Arquitectura, según acta de revisión de 2 de febrero de 2016, aprobada mediante Resolución Nº 150 /2016 de 2 de febrero, dando cuenta de la misma a la Junta de Gobierno Local.

**No han sido revisadas** las siguientes Cartas de Servicios:

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

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 2017.

## **3.- OTRAS ACTUACIONES**

### **3.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS: URBANISMO, DEPORTES, SERVICIOS SOCIALES, CULTURA, FESTEJOS Y GESTIÓN GENERAL DEL AYUNTAMIENTO**

En julio de 2016 con el apoyo de la Empresa URIS S.L., mediante el personal del negociado se ha procedido a realizar telefónicamente una encuesta de satisfacción a los vecinos sobre los servicios prestados por las Concejalías de Urbanismo, Deportes, Cultura, Festejos, 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 al personal municipal junto con la Presentación del Presupuesto y las Políticas Institucionales, el día 16 de diciembre de 2016.

Dichos resultados, se publican el 23 de enero de 2017, en la página web del ayuntamiento.

### **3.2. PORTAL DE TRANSPARENCIA.**

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

En octubre de 2016 se iniciaron los trabajos para traspasar toda la información existente en el Portal de la web municipal a la aplicación gestiona. Con ello el Portal de transparencia se incorpora a la sede electrónica del Ayuntamiento.

Al objeto de facilitar la introducción de datos por los distintos negociados se comienza a elaborar un Manual del Portal de Transparencia que se entregó y explicó en enero de 2017.

El objeto de este manual es triple:

- Exponer el contenido de nuestro Portal, en su configuración actual.
- Indicar los negociados y / o personas que son responsables de subir la correspondiente información al mismo, de conformidad con lo acordado en las reuniones mantenidas por el Grupo de Trabajo constituido al efecto.
- Establecer las instrucciones a seguir en cuanto a plazos, contenido a subir y denominación de los asuntos que se incluyan en determinados apartados del Portal, al objeto de lograr la mayor homogeneización posible.

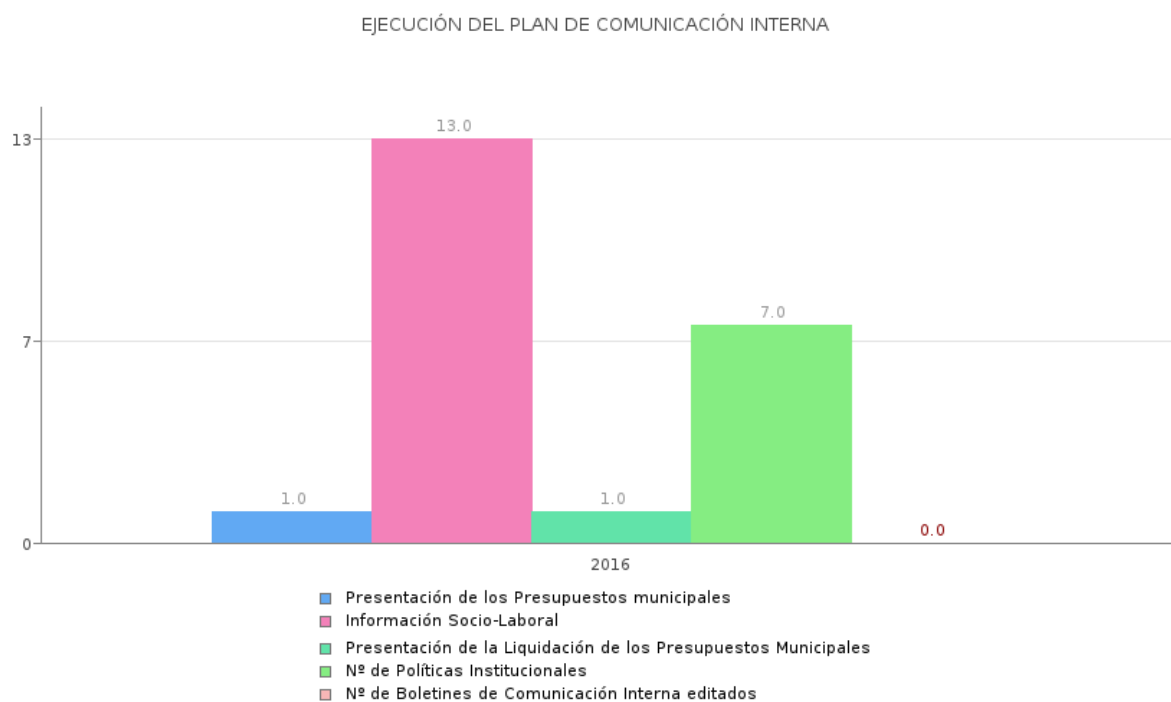


## C. UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA

- **MISIÓN:** Gestionar la comunicación interna del Ayuntamiento como herramienta para lograr la mejora continua en la prestación de servicios al ciudadano de los distintos negociados.
- **VISIÓN:** Conseguir ser un referente en lo relativo a los procesos de comunicación en el Ayuntamiento como pieza clave del plan estratégico y del despliegue de la mejora continua y la excelencia en la gestión.

### 1. EJECUCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA INCLUIDAS EN EL PLAN.

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





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

### **1.1 - BOLETÍN DE COMUNICACIÓN INTERNA.**

Durante el ejercicio 2016 no se edita ningún Boletín de Comunicación Interna.

### **1.2 - PRESENTACIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL.**

El 16 de Diciembre de 2016 se realizó la presentación del Presupuesto del año 2017.

La memoria de dicha presentación se encuentra disponible en la Intranet Municipal, existiendo problemas de visibilidad debido a la plataforma de intranet.

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

En abril de 2016 se prepara por el negociado la presentación de la Liquidación del Presupuesto Municipal 2015, cuyo objeto es conocer los resultados de la gestión económica realizada durante el ejercicio 2015.

Dicha presentación es realizada por el Sr. Alcalde, en la III Jornada "Conoce tu empresa" celebrada el 13 de mayo de 2016 en el Salón de Actos del Ayuntamiento.

La memoria de dicha presentación se encuentra disponible en la Intranet Municipal, existiendo problemas de visibilidad debido a la plataforma de intranet.



## **1.4 - INFORMACIÓN SOCIOLABORAL.**

Durante el año 2016 se han realizado a los empleados municipales diversas comunicaciones genéricas de información socio laboral relativas a las siguientes materias:

- Instrucciones para descargarse el Certificado de Retenciones 2015.
- Reducción de horario de Semana Santa, Verano y Navidad 2016.
- Pago de la parte proporcional paga extra 2012.
- Fechas de reconocimientos médicos 2016.
- Festividades Locales 2017.
- Recordatorio horario de invierno.
- Comunicaciones sobre días adicionales 24 y 31 de diciembre 2016.
- Comunicación sobre la posibilidad de realizarse analíticas del marcador tumoral.

## **1.5 - POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

En el año 2016 se han realizado 7 políticas institucionales, de las cuales 5 se han realizado por Secretaría y 2 por Intervención.

Las políticas instituciones son relativas a las siguientes materias:

- Circular de remisión de expedientes a Secretaría General, para la convocatoria de la Junta de Gobierno Local.
- Circular sobre los nombres de los firmantes de los documentos.





- Circular sobre la redacción de informes de necesidad de las propuestas de gastos.
- Circular sobre proceso de reconocimientos de obligación y pago.
- Circular sobre modificación del pie de recursos en las notificaciones por la Ley 39/2015.
- Circular sobre circuito de firmas con nuevas delegaciones.
- Circular sobre la correcta finalización de los registros de salida.

Este año, todas las circulares sobre políticas institucionales han sido enviadas a través de la aplicación "Gestiona", recientemente instalada.

## **1.6 - COMITÉS TÉCNICOS**

En el 2016 los Comités Técnicos de coordinación existentes son:

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

El 29 de febrero de 2016 comienzan las reuniones del Comité Técnico de Coordinación Económico-Administrativa, del que son miembros Angel González, Laura Martínez, María Jesús Aragón, José Martínez y Consuelo Meseguer.

Durante el año 2016 no se han reunido los siguientes Comités Técnicos:

- Comisión Técnica de Nuevas Tecnologías.

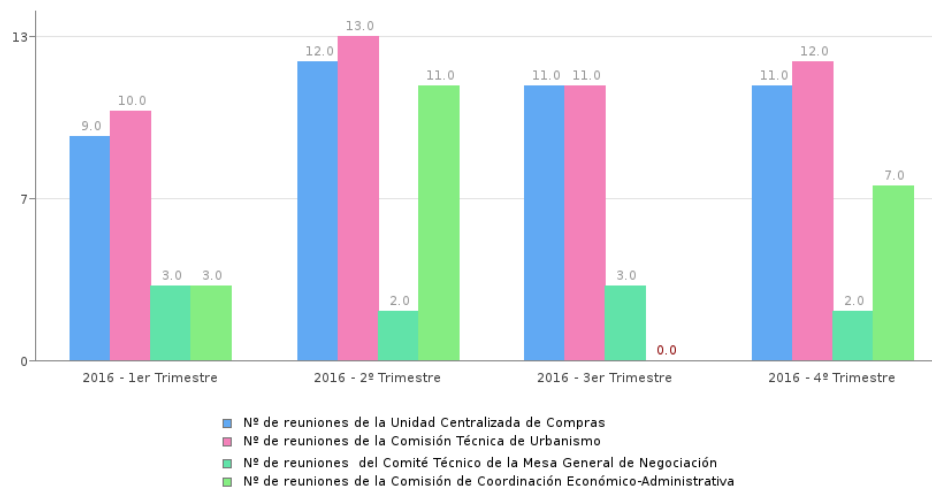


- Comisión de Coordinación de la Policía Local.
- Unidad Técnica de Inspección.

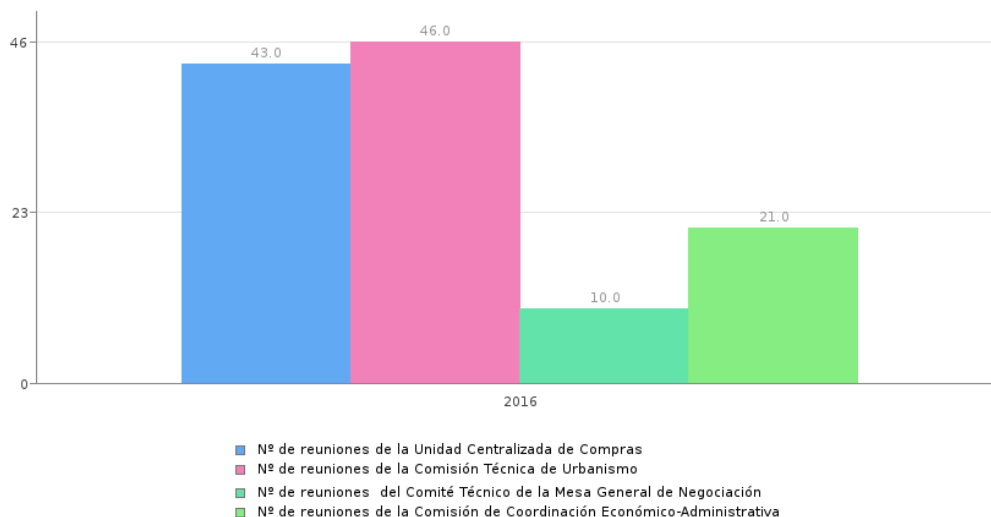
Es preciso que los responsables de los mismos aclaren si se van a mantener activos dichos Comités o si se va a acordar o, en su caso, se ha acordado su disolución.

La actividad realizada por la Unidad Centralizada de Compras, la Comisión Técnica de Urbanismo, Comité Técnico de la Mesa General de Negociación y el Comité Técnico de Coordinación Económico-Administrativa, durante el año 2016 ha sido la que se expresa en los gráficos siguientes:

Nº DE REUNIONES EN EL 2016 DE LOS COMITÉS TÉCNICOS DE COORDINACIÓN (Reuniones)

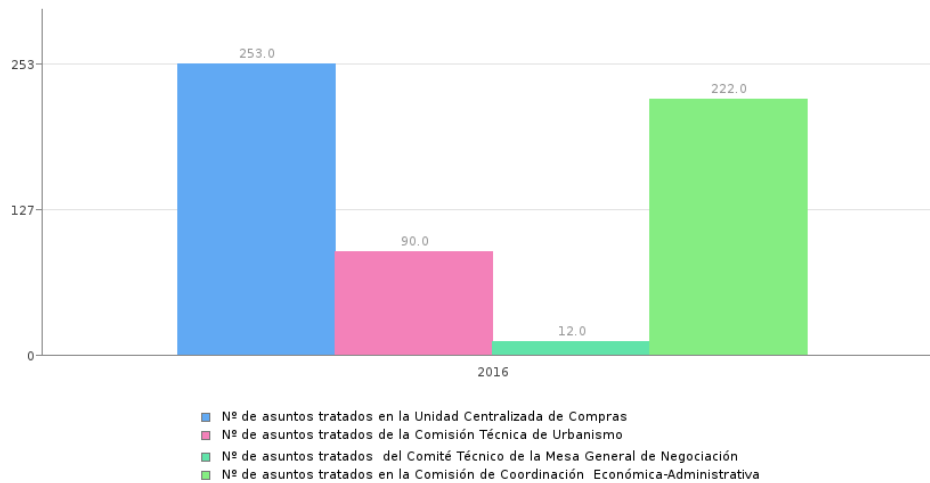


Nº DE REUNIONES EN EL 2015 DE LOS COMITÉS TÉCNICOS DE COORDINACIÓN (Reuniones)

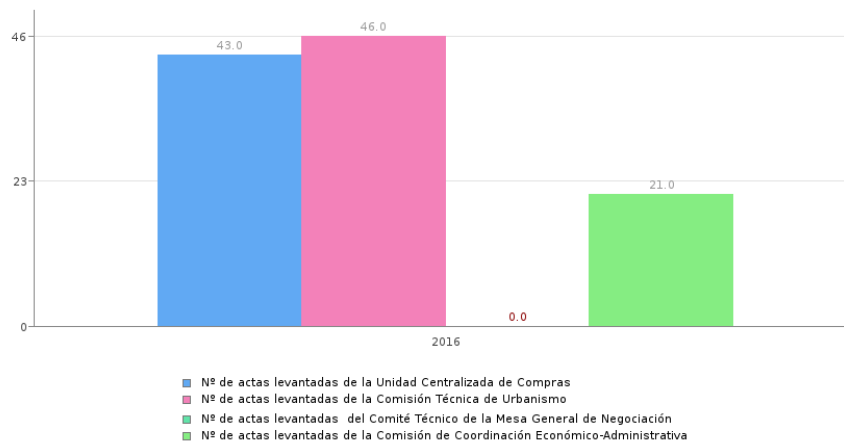




Nº DE ASUNTOS TRATADOS EN LOS COMITÉS TÉCNICOS DE COORDINACIÓN EN EL 2016 (Asuntos tratados)



Nº DE ACTAS LEVANTADAS EN LOS COMITÉS TÉCNICOS DE COORDINACIÓN EN EL 2016 (Actas)





## **1.7 - REUNIONES EN CASCADA**

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

Por tanto esta herramienta lleva ya 3 años sin ser evaluada.

## **1.8 - MANUAL DE ACOGIDA**

A finales del año 2015 se procede en colaboración con el negociado de Recursos Humanos, a actualizar el Manual de Acogida, elaborándose el Manual de Acogida-Edición 2016

Dicha actualización del Manual de Acogida se aprobó por Decreto de Alcaldía n.º 2016-0740 de fecha 20 de abril y está pendiente de subir a la intranet, por errores informáticos en la plataforma.

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

En el año 2016 se ha recibido en total cinco quejas/sugerencias (una en el segundo trimestre y cuatro en el cuarto trimestre) relativas a:

- Problemas de descarga eléctrica en la puerta de entrada de Servicios Sociales.
- El resto de quejas se refieren a la aplicación informática instalada de gestor de correo (1&1).

De las quejas/sugerencias recibidas ha sido solucionada la referente a los problemas de descarga eléctrica de la puerta de Servicios Sociales.

Las restantes quejas se han puesto en conocimiento del Concejal delegado, y a fecha de hoy se sigue manteniendo el mismo gestor de correo (1&1).



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

En febrero de 2016 se reúnen el grupo de trabajo de comunicación interna (grupo constituido en noviembre de 2014), para analizar los resultados del cuestionario para la evaluación de la comunicación interna realizado entre los meses de octubre y diciembre de 2015 a los empleados del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.

En dicha reunión se acuerda:

- Mantener el grupo de mejora de la comunicación interna.
- Enviar la documentación relativa a los resultados del cuestionario a todos los integrantes para que puedan realizar propuestas en la próxima reunión.
- Convocar una reunión del grupo para establecer un calendario de reuniones y unas líneas de trabajo.

En cumplimiento de dichos acuerdos se vuelve a reunir el grupo de trabajo el 1 de marzo, y se acuerda iniciar los trabajos de revisión y actualización del Plan de Comunicación Interna, e integrarlo en lo posible con la aplicación "Gestiona".

En fecha 8 de marzo se mantiene la reunión con el técnico de la plataforma Gestiona en la que se abordan los siguientes temas:

- Que la plataforma permite enviar circulares a todos, así como remitir correo electrónico a otros empleados y empleadas que no están en dicha plataforma.
- Creación de un libro de circulares.
- Posibilidad de crear un procedimiento de información socio laboral por la plataforma con la validación previa del concejal y remitiéndola a su vez como Circular-Información socio laboral.
- Poner en marcha el Protocolo de comunicación de acuerdos, a través de alertas y correos electrónicos a todo el personal.



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

Durante el 2016 no se ha podido actualizar la publicación en la Intranet municipal de distintas herramientas del Plan de Comunicación Interna, debido a diversos problemas para colgar los archivos y de visibilidad de los mismos por parte de los usuarios de los documentos que hayan podido ser colgados.

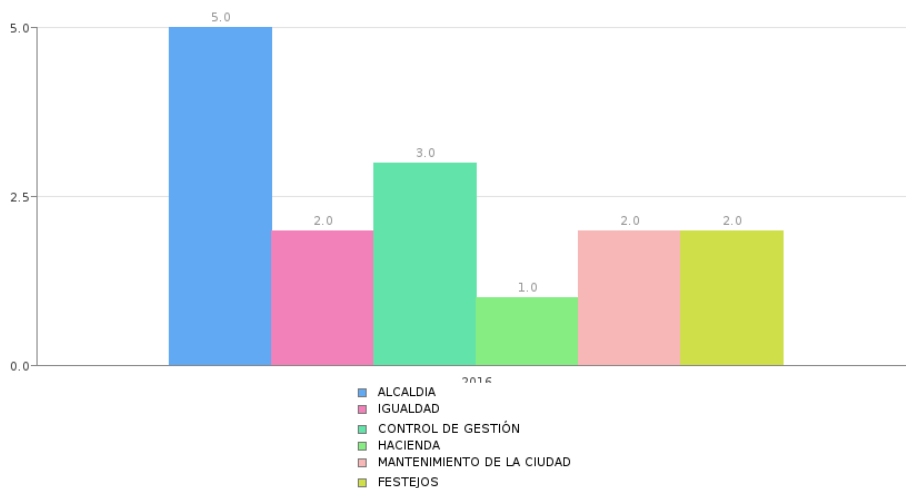
### **4. ACCIONES DE COMUNICACIÓN GENÉRICAS**

A petición de los distintos negociados y en colaboración con los mismos, en el año 2016 se han realizado un total de 43 acciones comunicativas a todos los empleados a petición de los siguientes negociados:

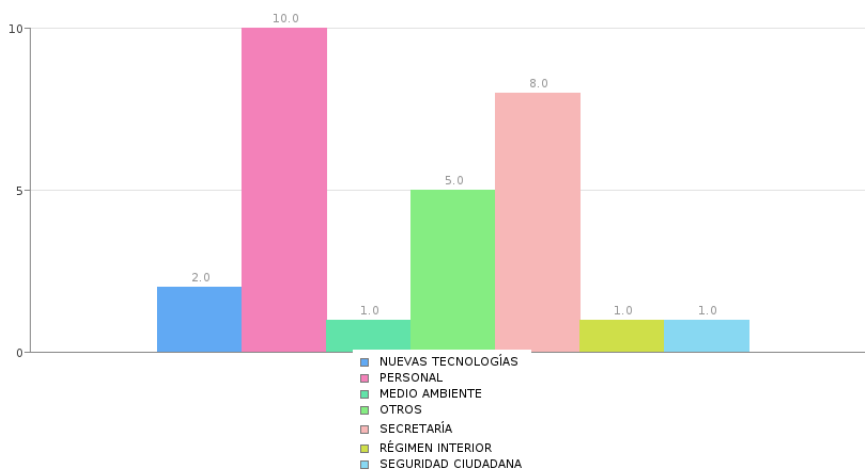
- Alcaldía	5
- CGCFyCI	3
- Festejos	2
- Hacienda	1
- Igualdad	2
- Mantenimiento de la Ciudad	2
- Medio Ambiente	1
- Nuevas Tecnologías	2
- Personal	10
- Régimen Interior	1
- Secretaría	8
- Seguridad Ciudadana	1
- Varios negociados	5



Nº DE COMUNICACIONES GENÉRICAS EN EL AÑO 2016 (Comunicaciones)



Nº DE COMUNICACIONES GENÉRICAS EN EL AÑO 2016 (Comunicaciones)





## 4.- TERCERA JORNADA CONOCE TU EMPRESA

Con el objeto de acercar al personal municipal a las empresas del pueblo, y viceversa, el día 13 de mayo a las 11:30 horas el Alcalde, convoca a sus empleados municipales la III Jornada denominada “CONOCE TU EMPRESA”, que tiene lugar en el Salón de Actos de la Casa de la Cultura finalizando con la visita a la empresa Crown.

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

- Liquidación del Presupuesto Municipal 2015.
- Plan de Igualdad del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.

Una vez acabada la presentación, el Equipo de Gobierno y los empleados municipales se dirigen a la empresa Crown donde son recibidos por los directivos de la misma y tras la presentación de la empresa se procede a visitar las instalaciones en grupos de 10 viendo todo el proceso de fabricación de envases metálicos.

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

## D. UNIDAD TÉCNICA DE OBTENCIÓN DE RECURSOS FINALISTAS / SUBVENCIONES

- **MISIÓN:** Gestionar la obtención finalista de recursos no obligatorios procedentes de entidades públicas y privadas, para financiar los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- **VISIÓN:** Conseguir el mayor nivel de financiación externa finalista para los servicios prestados por el Ayuntamiento.





## 1.- GESTIÓN DE SUBVENCIONES CONVOCADAS DURANTE EL AÑO 2016.

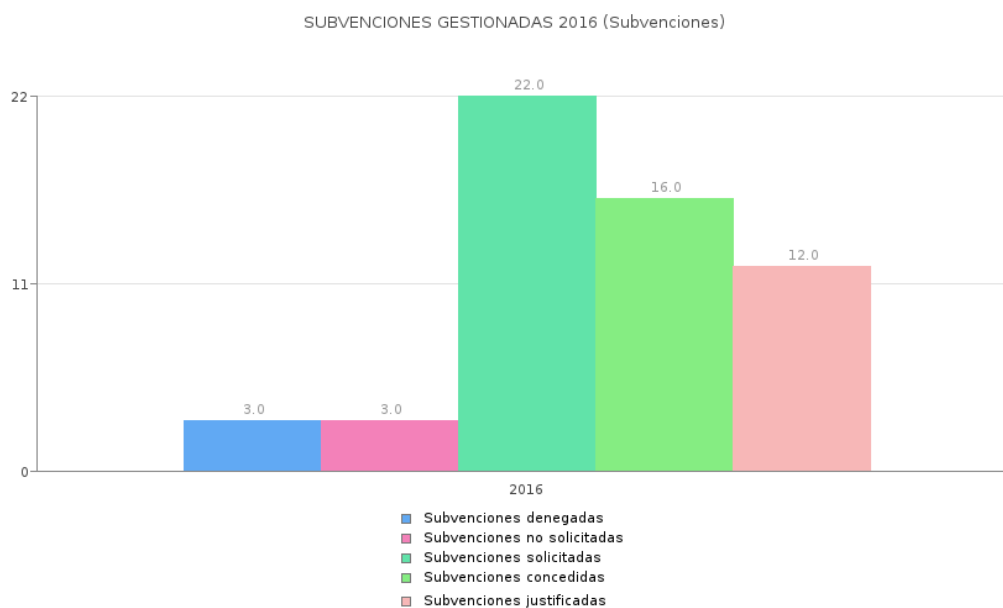
Este año se han gestionado veinte subvenciones convocadas en el año 2016, unas solicitadas a través de las convocatorias publicadas en los diarios oficiales BORM Y BOE, y otras a través de convenios con la CARM.

Se han realizado veinticinco comunicaciones a los técnicos de los distintos negociados relativas a convocatorias de subvenciones publicadas en los diarios oficiales BORM y BOE, de las cuales veintidós han sido solicitadas y tres no solicitadas. De las subvenciones solicitadas, se han denegado tres.

A fecha 31 de diciembre quedaban pendientes de resolución de concesión dos subvenciones correspondientes al 2016 y otras dos subvenciones correspondientes a años anteriores.

## 2.- JUSTIFICACIÓN DE SUBVENCIONES.

A 31 de diciembre de 2016 se han justificado un total de 12 subvenciones, de las cuales 1 corresponden al año 2014, diez al año 2015 y una al año 2016.





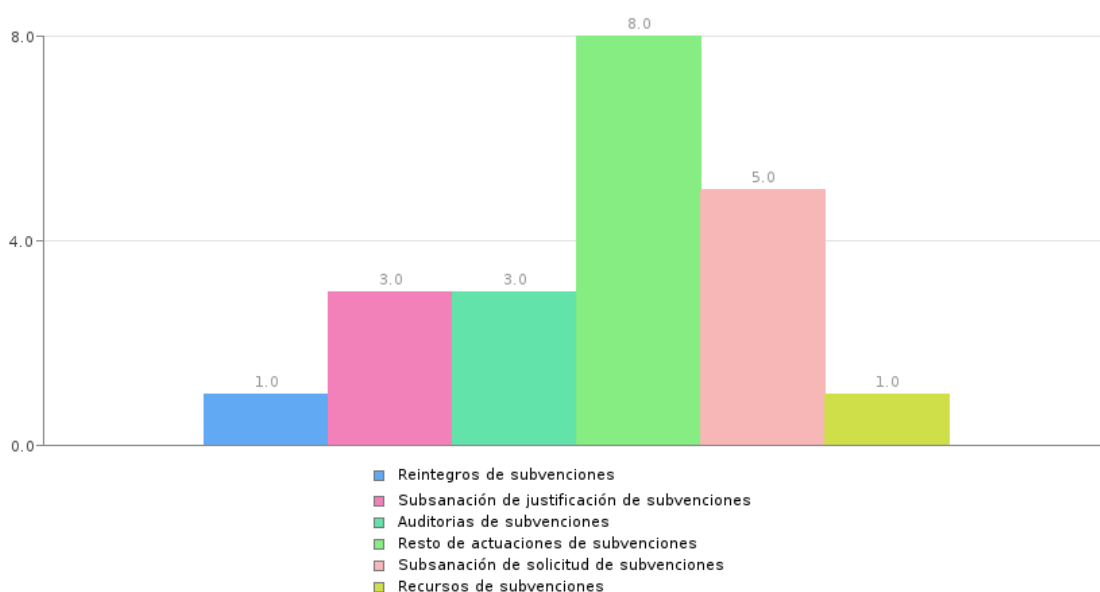
### 3.- OTRAS GESTIONES DE SUBVENCIONES

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

Las actuaciones realizadas son:

- **Recursos** de reposición.
- **Auditorias** de subvenciones.
- **Subsanación** de solicitud.
- **Subsanación** de justificación.
- **Expedientes de reintegro**.
- **Resto** (emisión de listados e informes, petición de documentos contables a la Comunidad Autónoma, desgloses de cuentas justificativas).

OTRAS ACTUACIONES DE SUBVENCIONES 2016





## E. UNIDAD TÉCNICA DE FORMACIÓN

**MISIÓN:** Detectar las necesidades de formación del Ayuntamiento y desarrollar e implantar los planes de formación necesarios para la mejora continua en la prestación de servicios a la ciudadanía.

**VISIÓN:** Contar con la confianza de los diferentes negociados del Ayuntamiento en lo relativo a la gestión de la formación al objeto de conseguir que la formación del personal sea la adecuada para que la prestación de los servicios municipales se desarrolle desde la perspectiva de la excelencia en la gestión.

### 1.- ELABORACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN 2016 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 2016 para el personal municipal en el que se incluyen acciones formativas a ejecutar directamente por el Ayuntamiento o en colaboración con otros organismos.

El objeto del Plan es facilitar el proceso continuo de modernización y profesionalización de los empleados/as municipales, aumentar la cualificación y la mejora de competencias de los empleados y empleadas públicos locales 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 y la coordinación e intercambio de experiencias entre el personal.

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



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

Mediante Decreto n.º 2016-0532 de fecha 23 de marzo se aprueba por el Concejal Delegado de Personal el Plan de Formación 2016.

Las acciones formativas incluidas en el Programa de Formación del Plan de Formación 2016 son las siguientes:

#### **A. Modalidad de Mesas para la Formación.**

- Aproximación práctica a nociones básicas de ofimática.

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

- Introducción a la intervención y mediación en casos de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Sensibilización en materia de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Uso no sexista del lenguaje administrativo.
- Técnicas antiestrés en el trato con el ciudadano.
- Técnicas de motivación personal y dirección de equipos de trabajo.
- Control y medición de niveles sonoros de actividades ruidosas.
- Teoría del tiro táctico policial y de defensa.



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

<b>ACCIONES FORMATIVAS EJECUTADAS 2016</b>	<b>INCLUIDAS EN EL PLAN</b>	<b>MODALIDAD EN QUE SE EJECUTA / ENTIDAD ORGANIZADORA</b>
“Introducción a la intervención y mediación en casos de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo”.	SI	Curso / EFIAPRM
“Sensibilización en materia de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo”.	SI	Jornada / EFIAPRM
“Técnicas antiestrés en el trato con el ciudadano.	SI	Curso / EFIAPRM
Técnicas de motivación personal y dirección de equipos de trabajo.	SI	Curso / EFIAPRM
Control y medición de niveles sonoros de actividades ruidosas.	SI	Curso / EFIAPRM
Teoría del tiro táctico policial y de defensa.	NO	Curso / EFIAPRM
“Uso no sexista del lenguaje administrativo”.	NO	Jornada / EFIAPRM
Aproximación práctica a nociones básicas de ofimática.	NO	Mesas para la formación



Por tanto, sólo se ha ejecutado el 62,5 % de las acciones previstas, no ejecutándose las siguientes acciones formativas:

#### **A. Mesas para la Formación.**

- Aproximación práctica a nociones básicas de ofimática.

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

- La Jornada de “Uso no sexista del lenguaje administrativo”.
- Teoría del tiro táctico policial y de defensa.

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

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

### **a) Mesas para la Formación**

**“Jornada formativa sobre la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común y 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público”.**

No estando incluida esta acción formativa en el Plan de Formación de 2016, y con motivo de la entrada en vigor de La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en octubre se realiza una jornada formativa con el objetivo de familiarizar a todos los empleados y empleadas del ayuntamiento con dicha ley. La jornada es programada por la Secretaría General del Ayuntamiento y se realiza en dos



ediciones que tienen lugar los días 27 de septiembre y 10 de octubre, de 9:00 a 10:00 horas.

La valoración global de esta acción formativa encuadrada en la modalidad de Mesas para la Formación ha sido muy favorable y calificada como muy positiva.

**b) En colaboración con la Escuela de Formación e Innovación de la Administración pública de la Región de Murcia.**

Este año se ha coordinado las siguientes acciones formativas en el municipio:

**- “Introducción a la mediación en casos de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo” (Incluido en el Programa de Calidad de las Unidades)**

Curso presencial de 25 horas que se imparte en el Aula del Centro Social de Los Pulpites, los días 19 y 26 de abril y 3, 10 y 17 de mayo de 2016 en horario de 9:00 a 14:00 horas. El número de asistentes al curso es de diecinueve. Todos los asistentes son personal del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.

La finalidad del curso es proporcionar nociones básicas sobre mediación en casos de acoso (laboral, sexo y acoso por razón de sexo), al equipo de mediación, de recursos humanos, secretaría e igualdad dotándolos de técnicas para abordar posibles casos que se pudieran presentar.

**- “Control y medición de niveles sonoros de actividades ruidosas”.**

Curso presencial de 20 horas que se imparte en el Aula del Centro Social de Los Pulpites, los días 12, 19, 24 y 26 de mayo en horario de 9:00 a 14:00 horas. El número de asistentes al curso es de veinticinco empleados y empleadas públicos de la Región de Murcia.

La finalidad del curso es la de dar a conocer los fundamentos de las mediciones de ruidos, proporcionar los conocimientos técnicos necesarios



para el correcto uso de los equipos de medición, facultando para formular las correspondientes actas e informe de medición de ruidos.

**- “Técnicas de motivación personal y dirección de equipos de trabajo”.**

Curso presencial de 20 horas que se imparte en el Aula del Centro Social de Los Pulpites, los días 12, 19, 26 de septiembre y 3 de octubre de 2016, de 9:00 a 14:00 horas. El número de asistentes al curso es de veinte empleados y empleadas públicos municipales de diversos Ayuntamientos de la Región de Murcia, de los cuales 6 son del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.

La finalidad del curso es proporcionar a los funcionarios conocimientos, técnicas y habilidades relacionados con la motivación y el manejo eficaz de los equipos de trabajo para mejorar la eficiencia en la atención al ciudadano.

**- “Técnicas antiestrés en el trato personal con el ciudadano”.**

Curso presencial de 12 horas, que se imparte en el Aula del Centro Social de Los Pulpites de la 1ª planta, los días 4, 5, 6 y 7 de octubre de 11:00 a 14:00 horas. El número de asistentes al curso es de catorce empleados y empleadas públicos municipales de diversos Ayuntamientos, de los que cuatro pertenecen al Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.

La finalidad del curso es proporcionar, a los funcionarios herramientas que favorezcan y faciliten la comunicación con el ciudadano.

**- “Jornadas de sensibilización en materia de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo”.**

Jornada presencial de 5 horas, que se desarrolla en horario de 9:00 a 14:00 en dos ediciones:





- La primera el 23 de septiembre en el Centro de Usos múltiples de Los Pulpites, a la que asisten 33 empleados y empleadas públicos del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.
- La segunda, el 28 de octubre en el Salón de plenos de la Casa Consistorial, con un total de asistentes de 45 empleados y empleadas este Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.

La finalidad del curso es sensibilizar en materia de igualdad de oportunidades y adquirir conocimientos sobre acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo.

Los cursos desarrollados en colaboración con otras entidades suponen que desde este negociado se realizan las siguientes actividades y gestiones:

Presentación de la acción formativa, comunicación de convocatorias a través de correos electrónicos, control de asistencias y resolución de incidencias, gestiones con el profesorado, preparación de medios técnicos y elaboración de Memoria.

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

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

A finales del 2015 se celebró contrato de servicios para el desarrollo de una nueva aplicación informática adecuada para el seguimiento de los datos relativos a la formación del personal del Ayuntamiento.

Una aplicación informática que pueda ser accesible desde cualquier lugar y que permitan realizar la gestión de empleados, cursos (ediciones, horas, modalidad..), asistencias y generar informes. A su vez es preciso que de dicha aplicación se pueda extraer información de los indicadores que en en materia de formación se establezcan en el Cuadro de Mando Integral y la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.



En el año 2016 esta Unidad técnica ha seguido trabajando en la aplicación informática de Registro de Formación, manteniéndolo actualizado e incorporando todos los diplomas de formación recibidos de las distintas Administraciones Públicas (FMRM, EFIAP.), así como los que los propios empleados han presentado en esta Unidad para su inclusión en el expediente.

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

### **3.2.- ENCUESTA DE FORMACIÓN.**

Al objeto de detectar las necesidades y preferencias de formación de los empleados públicos municipales del Ayuntamiento, este año se decide elaborar dos tipos de encuestas:

- Encuesta a los empleados y empleadas públicos
- Encuesta a los responsables de los negociados municipales.

#### **A. ENCUESTA A LOS EMPLEADOS PÚBLICOS**

El día 13 de octubre de 2016 se envía el cuestionario de formación a todos los empleados y empleadas del Ayuntamiento a través de correo electrónico, finalizando el plazo de cumplimentación el 28 de octubre de 2016.

Al personal de limpieza de edificios y de obras se les hace llegar el cuestionario de formación en formato papel para su cumplimentación.

Se envía a través de correo electrónico a un total de ciento catorce empleados y empleadas y se entregan veintinueve cuestionarios en formato papel. Se procesan 31 cuestionarios, lo que supone el 21,68% de los encuestados.



## **B. ENCUESTA A LOS RESPONSABLES DE LOS NEGOCIADOS MUNICIPALES**

Como novedad, este año se decide enviar un cuestionario llamado “informe de los responsables sobre preferencias formativas de su negociado 2016”, que se hace llegar a los responsable de cada uno de ellos.

Se envía a un total de 21 responsables, de los cuales contestan 14 suponiendo el 66,67 %.

El objetivo de los dos formatos de encuestas es:

- Por un lado conocer las necesidades y preferencias de formación del personal municipal para que una vez detectadas las inquietudes y necesidades en materia formativa, elaborar el Plan de Formación Municipal del Ayuntamiento para 2017 y hacer propuestas de acciones formativas a otras instituciones, para su inclusión en los planes de 2017.
- Por otro lado conocer la preferencias y necesidades formativas que el responsable del negociado detecta respecto al personal a su cargo .

Los resultados de dichos cuestionarios se han incorporado como anexo al Plan de Formación 2017.

### **3.4.- GESTIONES VARIAS EN MATERIA DE FORMACIÓN.**

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

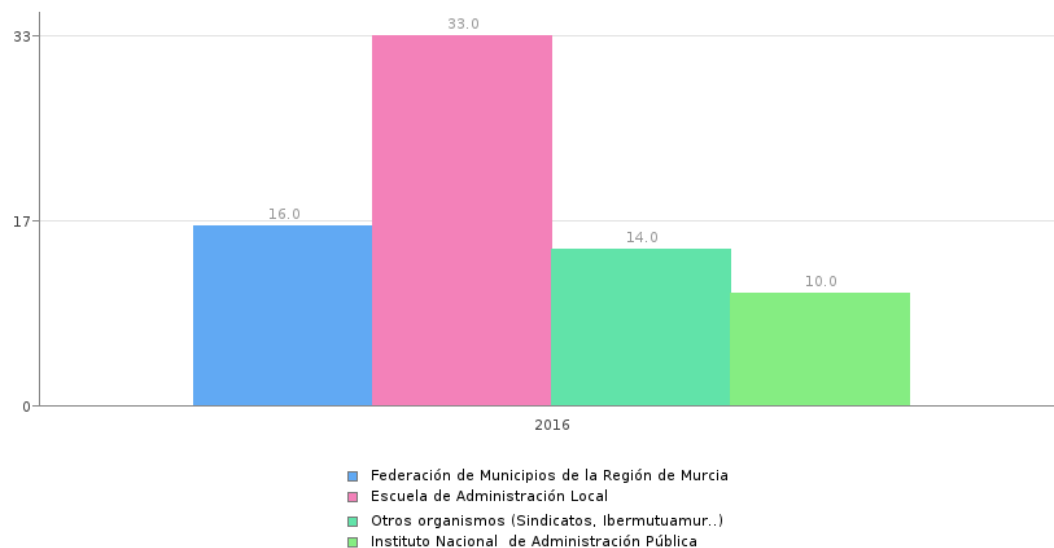
- **Facilitar la asistencia de los empleados municipales del Ayuntamiento a los distintos cursos ofertados por las administraciones públicas,** promoviendo su inscripción incluso fuera de plazo.
- **Entregar los diplomas** a los empleados de los cursos que han realizado.



- **Facilitar información sobre 40 convocatorias de acciones formativas (cursos, jornadas..) impartidas 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.**

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

GESTIONES REALIZADAS EN MATERIA DE FORMACIÓN EN 2016 (Gestiones)





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

A continuación exponemos el presupuesto de gastos presentado para el año 2016 y la ejecución realizada del mismo durante dicho año.

CONCEPTO DE GASTO	PROPUESTA 2016	EJECUTADO 2016
	IMPORTE IVA INCLUIDO	
Asistencia técnica certificación cartas de servicios, IMPLANTACION MODELO EFQM y Cuadro de Mandos Integral durante el 2016	7.000,00 €	
Consultoría proyecto CMI		1.452,00 €
Consultoría Sistema de calidad de la Concejalía de Servicios Sociales		4.356,00 €
Cuestionarios sobre el nivel de satisfacción a los vecinos	3.500,00 €	
Asistencia técnica análisis de cuestionarios telefónicos a ciudadanos sobre el nivel de satisfacción en Urbanismo, Cultura, Festejos, Deportes y Servicios Sociales y Gestión General Ayuntamiento		3.630,00 €
Tasas certificación ISO 9001-2008 y coste auditoría Local	4.500,00 €	
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 aplicación informática CMI	2.000,00 €	0,00 €
Asistencia técnica aplicación informática Formación	1.500,00 €	
Contrato de servicios con la empresa con Jose Victor Jimenez Corbalan		1.887,60 €
Impresora – Fotocopiadora	7.500,00 €	0,00 €
Actividades de formación	3.000,00 €	0,00 €
Adquisición de camisetas para curso		69,21 €
Publicidad e impresión Cartas de servicios	500,00 €	0,00 €
Otros gastos	500,00 €	
Asistencia Técnica para elaboración de la Estrategia Las Torres 2025		21.175,00 €
Elaboración de video de promoción de la Estrategia Las Torres 2025 Ven y Quedate		538,45 €
Asistencia Técnica puesta en marcha proyecto DO U SPORT?		362,70 €
<b>TOTAL</b>	<b>33.000,00 €</b>	<b>35.890,96 €</b>



## **VI. CONCLUSIONES Y PROYECTOS DE ACTUACIÓN**

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

Hemos logrado reunirnos con la mayor parte de los negociados, a excepción de Secretaría, Tesorería y Recaudación y establecido los objetivos estratégicos de cada una de los negociados municipales y los indicadores de los mismos, habiendo cumplido con el objetivo marcado para el 2016 que pretendía alcanzar al 50% de los indicadores.

Las propuestas de actuación para el año 2017, son:

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

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

En el 2016 el único logro alcanzado en materia de gestión por procesos ha sido iniciar el diseño de los procesos en Servicios Sociales, al objeto de poder obtener en el 2017 la certificación ISO 9001:2015.

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

Respecto de la **revisión de las cartas de servicios** solo se ha realizado la de Urbanismo, Vivienda y Arquitectura.



Respecto al resto de cartas de servicios, se ha formalizado una revisión de las mismas, por no haber durante el 2016, cambios significativos que hayan exigido dicha revisión.

Las propuestas de actuación para el 2017 son:

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

- 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 2016 hemos logrado:

- Presentar a toda la organización los resultados del análisis de la Comunicación Interna realizado.
- Realizar todas las comunicaciones genéricas en los plazos solicitados por los distintos negociados.

Para el año 2017 nos planteamos los siguientes objetivos:

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

### **En materia de formación:**

Durante el 2016, hemos logrado ejecutar el 62,5% de las actividades de formación previstas en el Plan de Formación del Ayuntamiento para este año.



Para el año 2017, pretendemos:

- Ejecutar al menos el 70% de las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación para el 2017.
- Ejecutar el 85% del presupuesto de Formación.

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

En el año 2016, como el resto de los negociados, hemos iniciado la tramitación de los expedientes administrativos de subvenciones a través de la plataforma Gestiona. Ello ha generado algunas dificultades al principio, aunque en su conjunto ofrece determinadas ventajas en cuanto a la coordinación con los distintos negociados a los que prestamos asistencia en la solicitud, tramitación y justificación de subvenciones.

Además como novedad, a finales del 2016, el negociado comienza a participar en el Proyecto Europeo DO U SPORT? que finalizara en diciembre de 2018, y que exigirá mejorar las competencias del negociado en materia de inglés, idioma oficial del proyecto.

Para el año 2017, pretendemos:

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

Las Torres de Cotillas, a 12 de julio de 2017.

LA TÉCNICA DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICO-  
ADMINISTRATIVA.

Consuelo Meseguer García