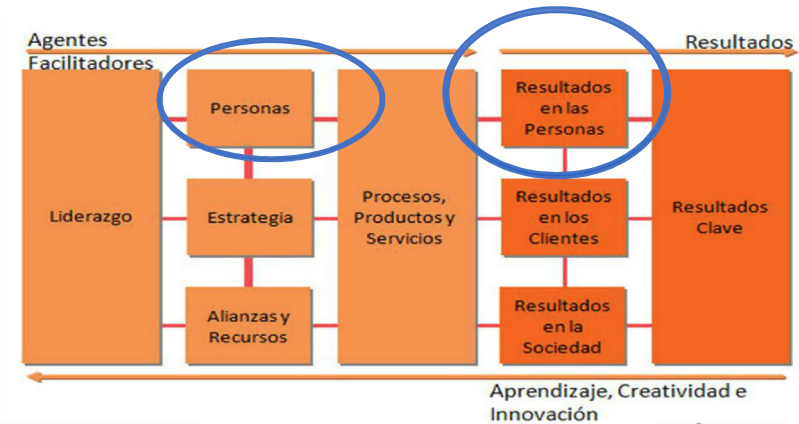
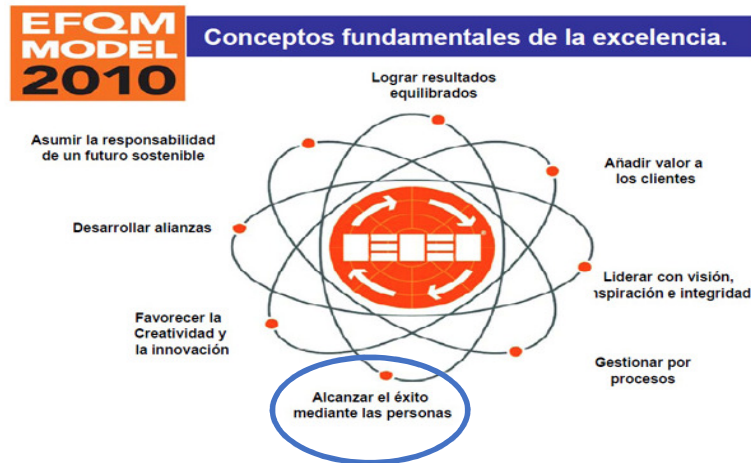


LAS TORRES DE COTILLAS: DIEZ AÑOS DE CAMINO EN LA COMUNICACIÓN INTERNA

El equipo de personas del **Ayuntamiento de las Torres de Cotillas** entiende la gestión municipal como un servicio al ciudadano, buscando los mayores niveles de calidad del mismo, enmarcando su programa de trabajo en el **Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión (EFQM)** como referente.

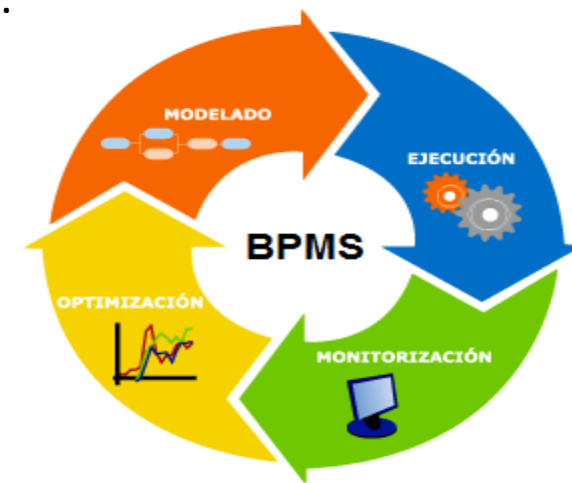


Los Servicios Municipales se generan con la interrelación de los ciudadanos con los profesionales del Ayuntamiento, y por ello el agente facilitador **“PERSONAS”** del **Modelo EFQM** cobra especial relevancia, y se convierte en elemento crucial, entre los componentes del modelo para el desarrollo de unos procesos adecuados, que generen los resultados más equilibrados para la gestión del servicio. Alcanzar el éxito mediante el desarrollo de las personas será un componente clave a tener en consideración.

La **Comunicación Interna** y todo lo relacionado con la mejora de la misma es un subcriterio del agente facilitador “Personas” en el **Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión (EFQM)** y como tal, una gestión adecuada de la misma proporcionará solidez a la planificación de los recursos humanos con perfiles y competencias idóneas, una formación continuada adaptada a las necesidades, consiguiendo la implicación, asunción de responsabilidades y reconocimiento como clave para el desarrollo y despliegue de los procesos de la mayor calidad en el servicio al ciudadano.

El **Objeto** de la memoria es presentar las acciones realizadas en el ámbito de la comunicación interna en la gestión municipal durante los últimos diez años como itinerario de la excelencia en los servicios municipales.

Se presenta este recorrido describiendo las diferentes **metodologías empleadas** con un fondo de común denominador basado en el **ciclo de mejora continua** que forma parte del ideario y perspectiva de trabajo en la gestión municipal y su programa como elemento dinamizador de un buen servicio al ciudadano.



2004

Primer Borrador
Plan de Comunicación Interna

- 1ª.- Reuniones de comunicación para trabajar en cascada
- 2ª - Circulares y mensajes a través del correo electrónico.
- 3ª.- Reuniones interdepartamentales
- 4ª.- Manual de puestos de trabajo.
- 5ª.- Manual de acogida.
- 6ª.- Calendario de actividades anuales.
- 7ª.- Sesiones informativas presenciales/ módulos formativos.
- 8ª.- Portal corporativo en intranet.



IMPLEMENTADAS:

- Reuniones de comunicación para trabajar en cascada
- Circulares y mensajes a través del correo electrónico.
- Sesiones informativas presenciales/ módulos formativos

2005

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TORRES DE COTILLAS 2005-2010
Encuesta a los profesionales



UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

2006

Autoevaluación EFQM Plan de Mejora

Área de Mejora 2: Mejorar la atención a los empleados municipales

Desplegar el Plan de Comunicación incluyendo acciones específicas para los planes, objetivos y metas del Ayuntamiento a todos los profesionales

1. ACCIONES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN DESCENDENTE:

a. Información sobre el Funcionamiento General de la Institución.

- Presentación del Presupuesto Municipal.
- Liquidación-Memoria del Presupuesto Municipal.

b. Información Operativa y Funcional.

- Políticas Institucionales.
- Manual de procedimientos - Protocolos de actuación.
- Información socio laboral.
- Manual de Acogida-Tutorías.
- Boletín de Comunicación Interna (BCI).

2. ACCIONES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASCENDENTE:

- Buzón de Sugerencias del Boletín de Comunicación Interna.

3. ACCIONES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN HORIZONTAL:

- Calendario Anual de Actividades.
- Comité Técnico de Coordinación.
- Comité Técnico de Subvenciones.

IMPLEMENTADAS:

1. **Presentación del Presupuesto Municipal**
2. **Boletín de Comunicación Interna (BCI)**
3. **Buzón de Sugerencias del BCI**
4. **Manual de Acogida.**
5. **Comisiones Técnicas de Coordinación:** CT de personal del Acuerdo Marco y Convenio Colectivo, CT de personal de elaboración de la RPT, CT de Nuevas Tecnologías y CT de Urbanismo
6. **Información socio-laboral**
7. **Manual de procedimientos - protocolos de actuación.** Desarrollo de algunos procesos en Deportes y Urbanismo y algún protocolo de actuación
8. **Políticas Institucionales:** Misión, Visión y Valores
(Ordenadas según el grado de desarrollo)

2010

Encuesta a los empleados sobre Plan de Comunicación

2011

NEGOCIADO DE CONTROL DE GESTIÓN, CALIDAD, FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

2012

Encuesta de Comunicación a los empleados



Evaluación del Plan de Comunicación Interna



2013



2014



Plan de Comunicación Interna (Edición 2012)

1. ACCIONES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN DESCENDENTE:

a. Información sobre el Funcionamiento General de la Institución.

- Presentación del Presupuesto Municipal*
- Liquidación-Memoria del Presupuesto Municipal *

b. Información Operativa y Funcional

- Políticas Institucionales *
- Manual de procedimientos- protocolos de actuación *
- Información socio laboral *
- Manual de Acogida- Nombramiento de Tutor *
- Boletín de Comunicación Interna(BCI) *
- Presentación de la Corporación Municipal *

2. ACCIONES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASCENDENTE

- Buzón de Sugerencias del Empleado * *

3. ACCIONES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN HORIZONTAL

- Calendario anual de actividades
- Comité Técnico de Coordinación *
- Protocolo de comunicación de acuerdos *

4. ACCIONES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASCENDENTE, DESCENDENTE Y HORIZONTAL

- Reuniones en cascada. * *
- Mesas para la Formación * *

Acciones Nuevas (*)

Desarrollo del Plan de Comunicación Interna Edición 2012: Acciones implementadas(*)