



INFORME DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Personal
2020

Plan de ✓
Calidad
BOADILLA DEL MONTE



ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
3. Gráficas 2020
4. Comparativa 2019 - 2020
5. Encuesta de satisfacción laboral

1. Motivación indicadores.

Desde el área de personal se han definido una serie de indicadores con unos límites considerados como óptimos para prestar el servicio bajo unos estándares de calidad, de este modo podemos conocer la tendencia de estos datos y conocer en mayor detalle la gestión en el área de personal.

Dichos indicadores se detallan a continuación:

% de absentismos laboral, no más de un 15% mensual .

% de incapacidades por contingencias profesionales, no más de un 3% mensual.

% de trabajadores municipales que reciben formación interna, como mínimo el 25% .

% de empleados encuestados cuya satisfacción está entre buena y muy buena , al menos el 50%.

% de empleados cuya satisfacción con las acciones formativas es buena, al menos el 50%.

% de personal interino frente al de carrera. Cómo máximo el 25%.

% de personal laboral interino frente a laboral fijo. Cómo máximo el 25%.

% de personal con cargo a subvenciones. Cómo máximo el 25%.

% de incapacidades laborales por enfermedad común. Cómo máximo el 10%

1. Motivación indicadores.

Desde el área de personal también se llevan a cabo la toma de una serie de datos que permiten conocer aún mas los aspectos más críticos del área de personal y que nos permiten además poder establecer comparaciones con otros Ayuntamientos considerados referentes en la gestión municipal y de este modo conocer en que posición nos encontramos:

Gratificaciones fuera de la jornada laboral (en miles de euros).

Ayudas sociales (en miles de euros).

Gestiones realizadas por los trabajadores a través del correo electrónico

Pago de la nómina al menos 1 día antes del último día hábil.

Nº de horas totales de formación realizadas durante el año.

Media de horas de formación realizadas por empleado.

2. Toma de datos 2020.

AÑO 2020		RESULTADO MEDICIÓN	
INDICADOR	LÍMITE ADMISIBLE	MEDIA ANUAL	
ABSENTISMO	COMO MÁXIMO EL 15 %	8,76%	
INCAPACIDADES CONTINGENCIAS PROFESIONALES	COMO MÁXIMO EL 3%	0,10%	
TRABAJADORES RECIBEN FORMACION INTERNA	COMO MÍNIMO EL 25 %	57,57%	
TRABAJADORES BUENA SATISFACCION (ANUAL)	COMO MINIMO EL 50%	71,80%	
TRABAJADORES SATISFACCION ACCION FORMATIVA	COMO MINIMO EL 50%	77,60%	

En la presente tabla se pueden observar los resultados anuales correspondientes al primer grupo de indicadores del área de personal referentes al año 2020.

Atendiendo al absentismo, el dato anual es de un 8,76%, estando dentro del límite considerado como óptimo (15%). Lo mismo sucede con el % de incapacidades por contingencias profesionales, registrándose un 0,10% frente al límite de un 3% .

En lo que se refiere a trabajadores que reciben formación, se alcanza el límite establecido como óptimo, que éste se establece en un 25% , y se ha registrado un 57,57% de empleados que reciben formación, aquí se observa un gran salto con respecto a años anteriores en los que no se alcanzaba el límite establecido como óptimo, lo que refleja este dato es que durante el 2020, más de 232 empedados recibieron formación interna, lo que implica un gran esfuerzo por parte del departamento de personal al poder poner en marcha todas estas acciones formativas , que sin lugar a dudas repercutirán el mejora de la calidad de los servicios .

En lo referente al porcentaje de empleados que tiene una satisfacción entre buena y muy buena el dato que se registra es de un 71,80%, superando el 50% que se establece como óptimo, habrá que ver más adelante si la muestra de los encuestados es representativa o no.

El último indicador, es referente al grado de satisfacción de los empleados con las numerosas acciones formativas desarrolladas a lo largo del 2020, este dato nos indica que el más del 77% de los empedados que reciben formación interna están satisfechos con la acción formativa recibida, lo cuál supera el 50% establecido como límite y muestra la gran aceptación por parte de los empedados.

2. Toma de datos 2020.

AÑO 2020	RESULTADO MEDICIÓN	
	LÍMITE ADMISIBLE	PROMEDIO ANUAL
¿ DE PERSONAL INTERINO FRENTE A DE CARRERA	COMO MAXIMO 25%	35,01%
¿ DE PERSONAL LABORAL INTERINO FRENTE A LABORAL FIJO	COMO MAXIMO 25%	67,79%
¿ PERSONAL CON CARGO A SUBVENCIONES	COMO MAXIMO 25%	0,00%
¿ DE INCAPACIDADES LABORALES POR ENFERMEDAD COMÚN	COMO MAXIMO 10%	8,02%
GRATIFICACIONES FUERA DE JORNADA LABORAL		33.213 I
AYUDAS SOCIALES		32.017 I
GESTIONES REALIZADAS POR LOS TRABAJADORES A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO		389,67
PAGO DE LA NÓMINA AL MENOS 1 DÍA ANTES DEL ANTEPENÚLTIMO DÍA HÁBIL DEL MES.		CONFORME
NÚMERO DE HORAS TOTALES DE FORMACIÓN REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2020		1059,29
MEDIA DEL NÚMERO DE EMPLEADOS EN EL AYUNTAMIENTO EN EL AÑO 2020		398,75
MEDIA DE NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO		2,66

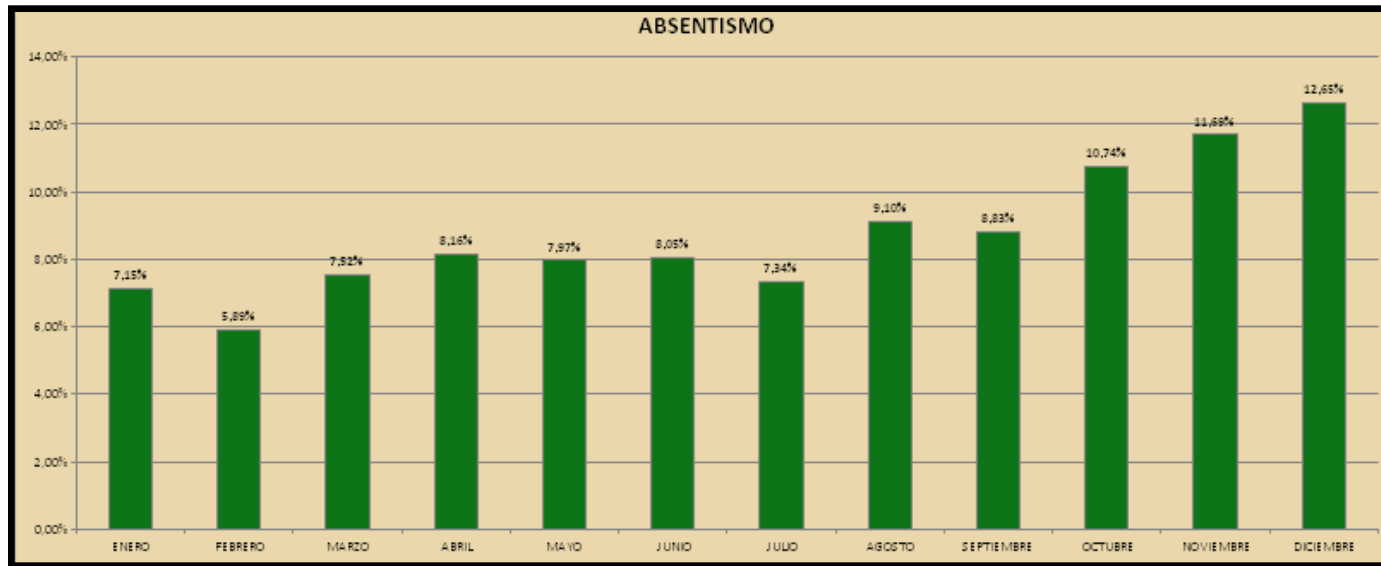
En la presente tabla se pueden ver los resultados anuales correspondientes al segundo grupo de indicadores del área de personal referentes al año 2020.

Atendiendo al % de interinos frente a funcionarios de carrera el límite establecido como máximo es un 25%, límite que deberá ser modificado por el que viene marcado por Europa, de un máximo de un 8% de interinidad, el dato anual es de un 35,01%, estando fuera del límite considerado como óptimo (25%). Lo mismo sucede con el % de personal laboral interino frente a al personal laboral fijo, registrándose un 67,79 % frente al límite de un 25% . En este sentido es de prever, que el próximo año, todos estos porcentajes descienda hasta ajustarse a las directrices europeas. En ambos indicadores, al no alcanzar el límite, se debe documentar en un informe de no conformidad y analizar las causas para poder buscar una acción correctiva, siendo los procesos de consolidación y estabilización la solución a estos datos.

Actualmente no hay en el Ayuntamiento personal a cargo de subvenciones. Con respecto al % de incapacidades laborales por enfermedad común se registró un 8,02%, manteniéndose dentro de lo establecido como óptimo.

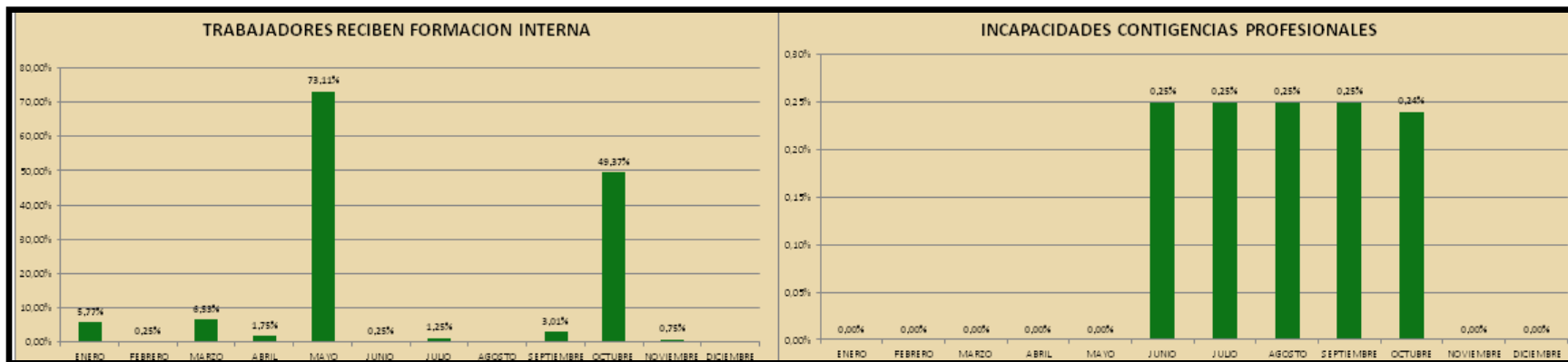
El resto de indicadores son datos sin límites asociados, que se toman para permitirnos, llevar a cabo comparativas con el año anterior y poder analizar su evolución .

3. Gráficas 2020.



En la presente gráfica se pueden ver los resultados mensuales correspondientes al absentismo durante el año 2020. Se puede ver un aumento en el último trimestre del año, llegando a alcanzar en diciembre casi un 13% , siendo este mes el que registra el dato el más alto del año, en todo caso no se alcanza el tope del 15% establecido como límite óptimo de este indicador.

3. Gráficas 2020.

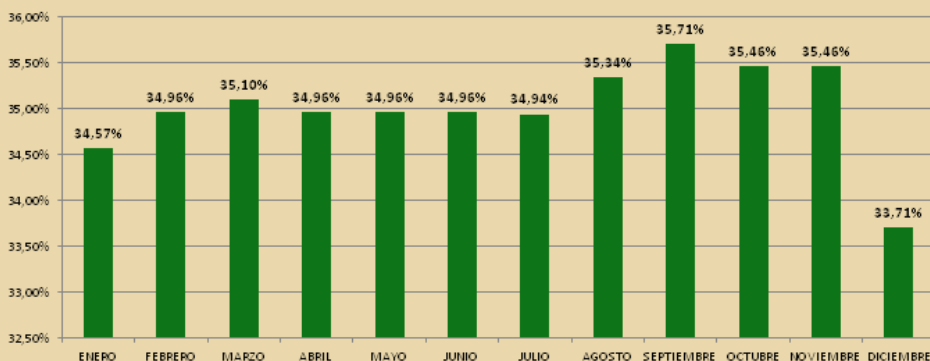


En la primera gráfica, se pueden ver los resultados mensuales correspondientes al porcentaje de empleados que reciben formación interna durante el año 2020. Cabe destacar el mes de mayo con más de un 73% de empleados que reciben formación, seguido del mes de octubre con casi el 50% de la plantilla que recibe formación. El resto de meses los porcentajes son mucho más bajos, quedándose una media anual de un 14%, porcentaje que se mantiene dentro de los límites establecidos como óptimos.

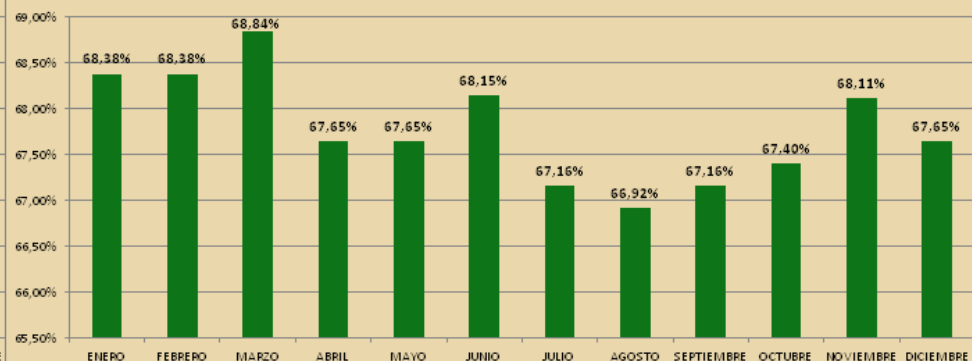
La segunda gráfica nos muestra el % de incapacidades por contingencias profesionales, destaca el dato de 0% durante los 5 primeros meses, y los dos últimos del año, siendo los meses de junio a octubre los únicos que has registrado incapacidades estando el dato muy por debajo del límite considerado como admisible.

3. Gráficas 2020.

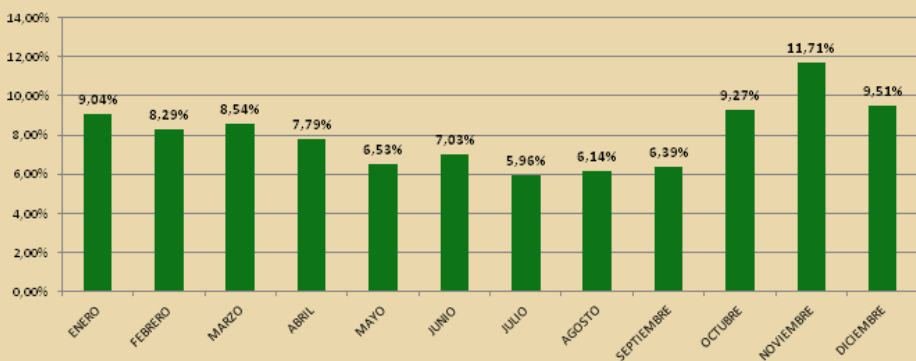
% DE PERSONAL INTERINO FRENTE A DE CARRERA



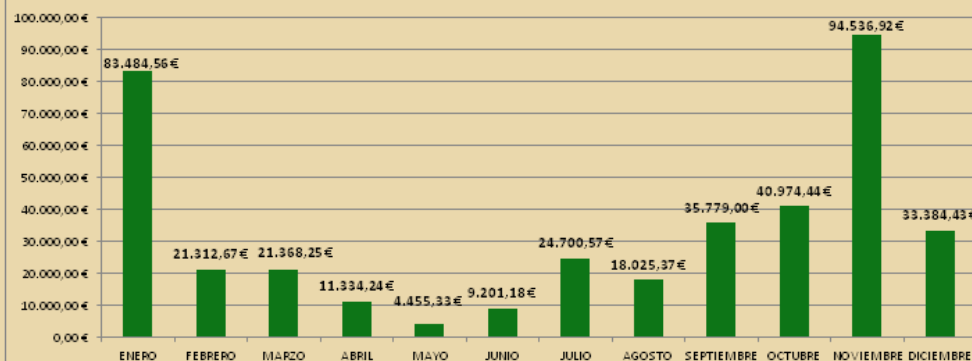
% DE PERSONAL LABORAL INTERINO FRENTE A LABORAL FIJO



% DE INCAPACIDADES LABORALES POR ENFERMEDAD COMÚN

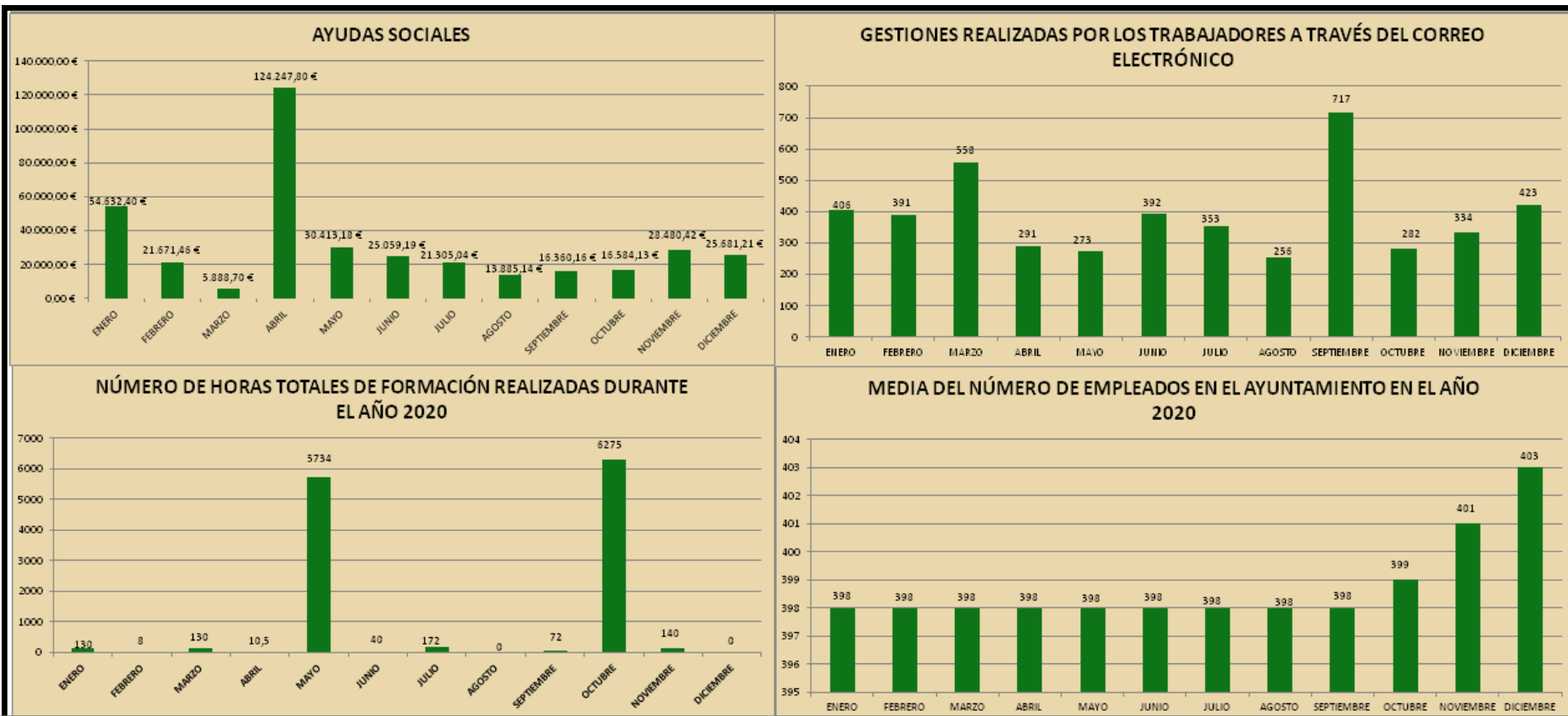


GRATIFICACIONES FUERA DE JORNADA LABORAL



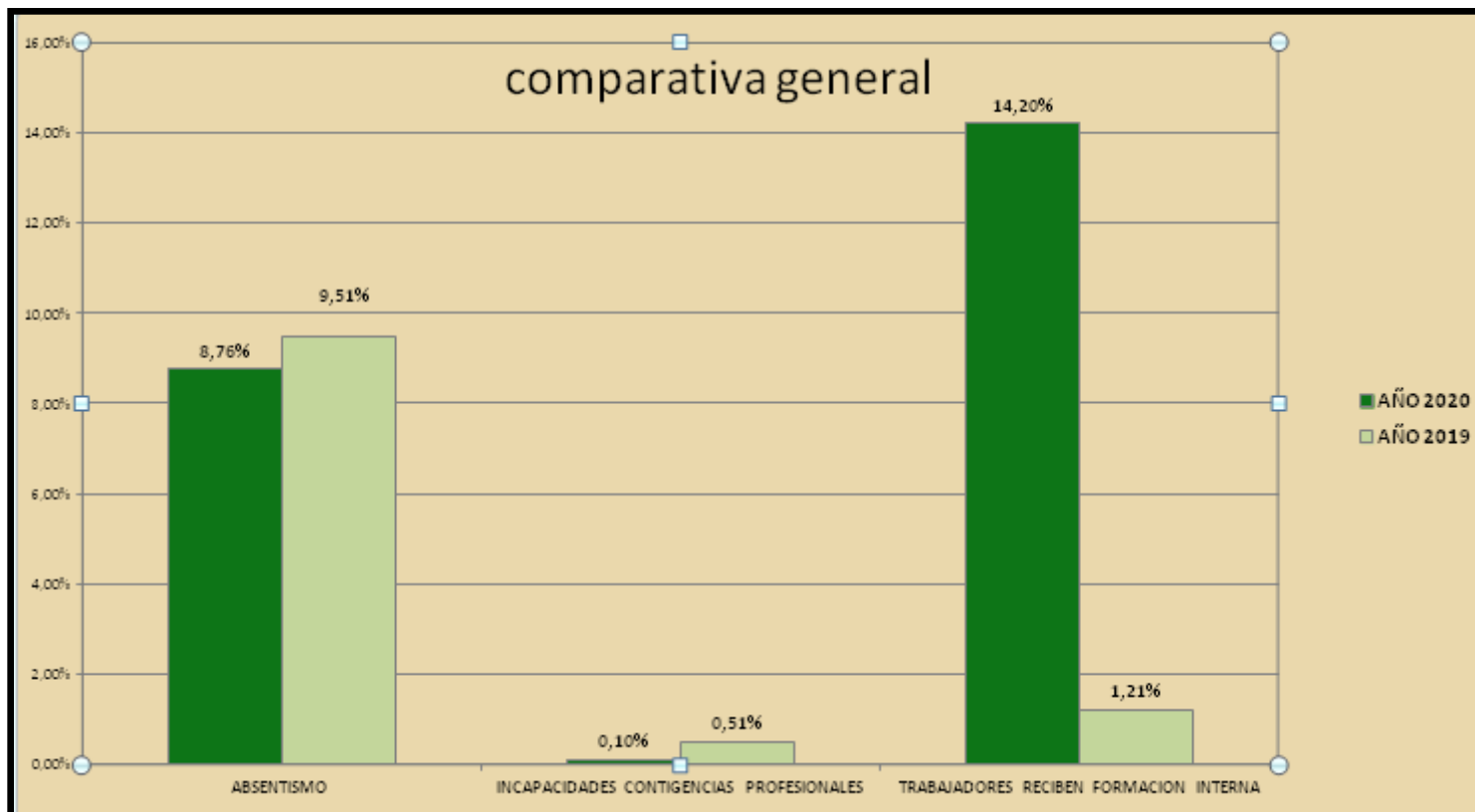
En la primera gráfica, se pueden ver los resultados mensuales correspondientes al porcentaje de personal interino frente a de carrera, es un dato que no oscila en función de los meses o la oscilación es muy pequeña, bajando en 2 puntos en el mes de diciembre, ocasionado bien por alguna jubilación o algún proceso de consolidación. En el caso del personal laboral interino, es también un dato que prácticamente no oscila, siendo la media anual de un 68%, siendo este un dato que está muy por encima del 25% establecido como óptimo. Entendemos que ambos indicadores irán bajando hasta adecuarse al 8% marcado por Europa. En la 3ª gráfica se observa un aumento de incapacidades laborales por enfermedad común en el último trimestre del año. En cuanto a las gratificaciones fuera de la jornada laboral destacan los meses de enero y noviembre, en los que se producen mayor cantidad de gratificaciones, pudiendo estar motivada por el aumento de cargas de trabajo por convocatorias de ayudas, entre otras.

3. Gráficas 2020.



En la primera gráfica, se pueden ver los resultados mensuales correspondientes a la cantidad destinada la pago de ayudas sociales, concentrándose la gran mayoría en el mes de abril. En cuanto a las gestiones realizadas por email los meses de marzo (posiblemente sean solicitudes de ayudas sociales) y el mes de septiembre, puede ser debido a las solicitudes de cursos de formación ya que como se puede ver en la 3ª gráfica en el mes de octubre se disparan las horas de formación (6.275) y el mes de mayo (5.734), el resto de meses los datos van desde 0 cursos hasta un máximo de 172 horas en julio. El numero de empleados en el Ayuntamiento es muy estable 398, durante los 9 primeros meses subiendo hasta 403 en diciembre, lo que parece indicarnos que en los datos de % personal laboral interino hay un error ya que no se registran ninguna subida significativa en el mes de febrero, por lo que se recomienda el estudio de dicho dato.

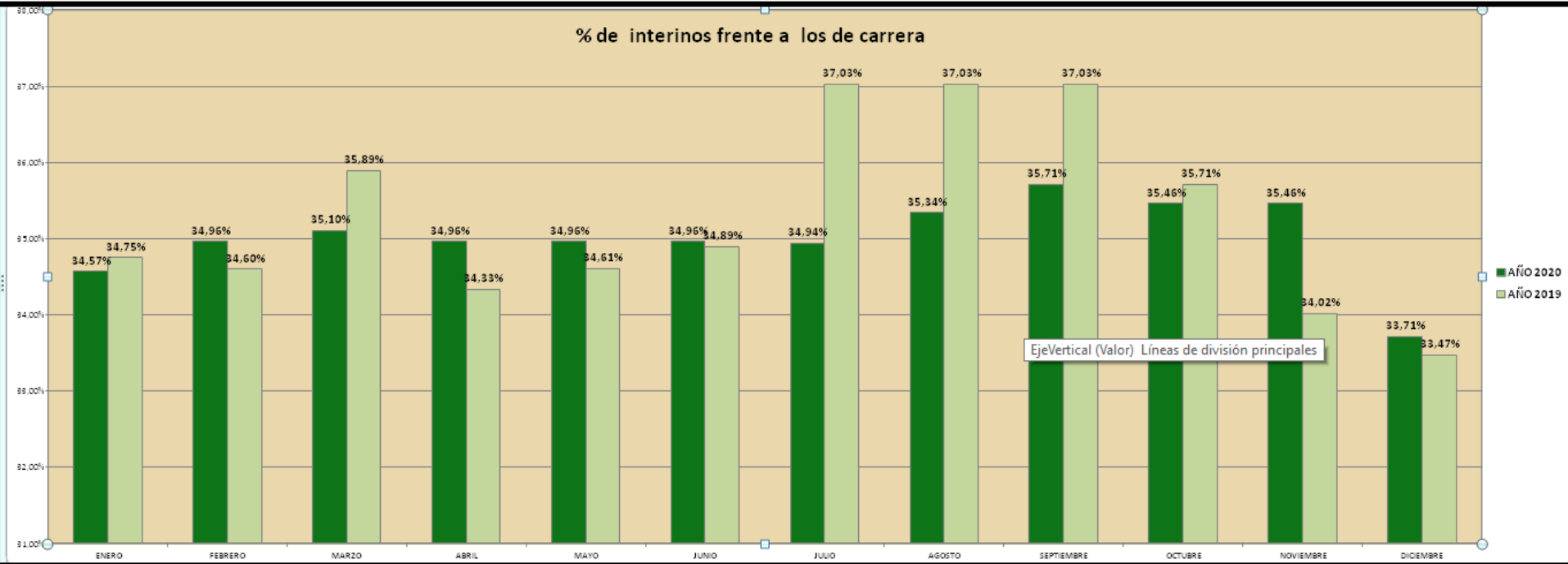
4. Comparativa 2019 vrs 2020.



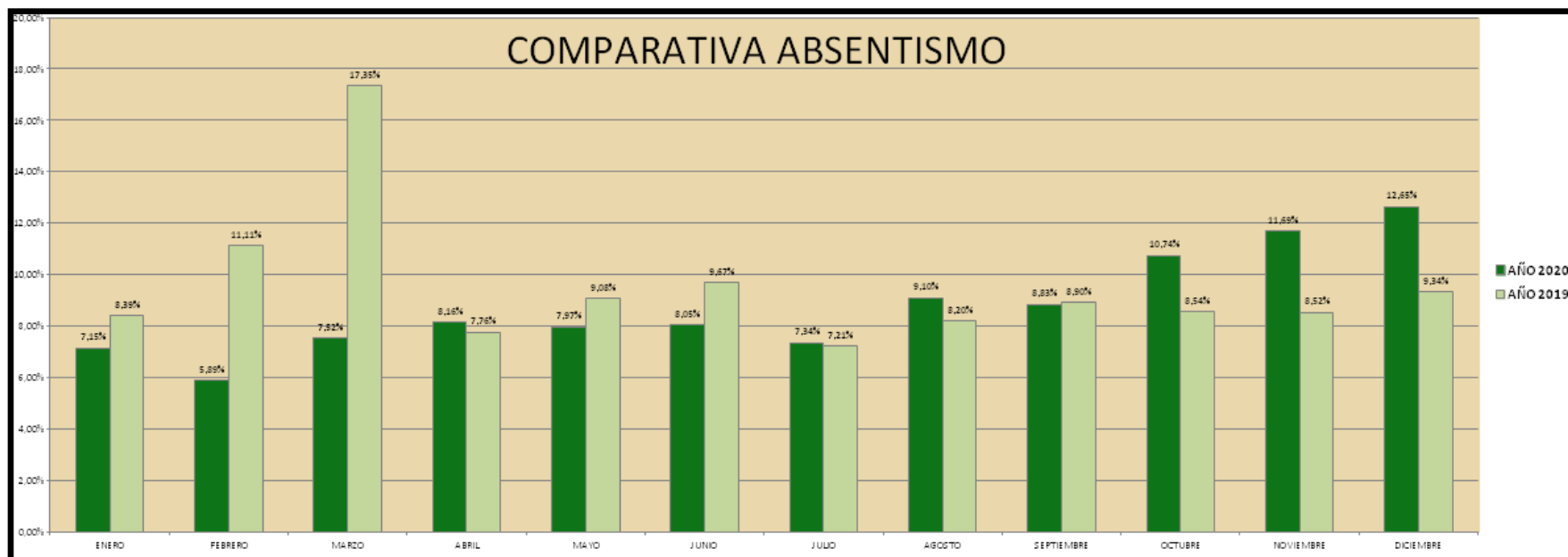
En la gráfica, se pueden ver la comparativa anual 2019/2020, registrándose el año 2019 un mayor porcentaje de absentismo 9.51% , frente a un 8,76%, al igual que sucede con las incapacidades por contingencias un 0.51% del 2019, frente a un 0.10% del 2020.

En lo referente al porcentaje de empleados que reciben formación, destaca el dato del 2020 con un 14.20%, frente a un 1.21%.

4. Comparativa 2019 vrs 2020.

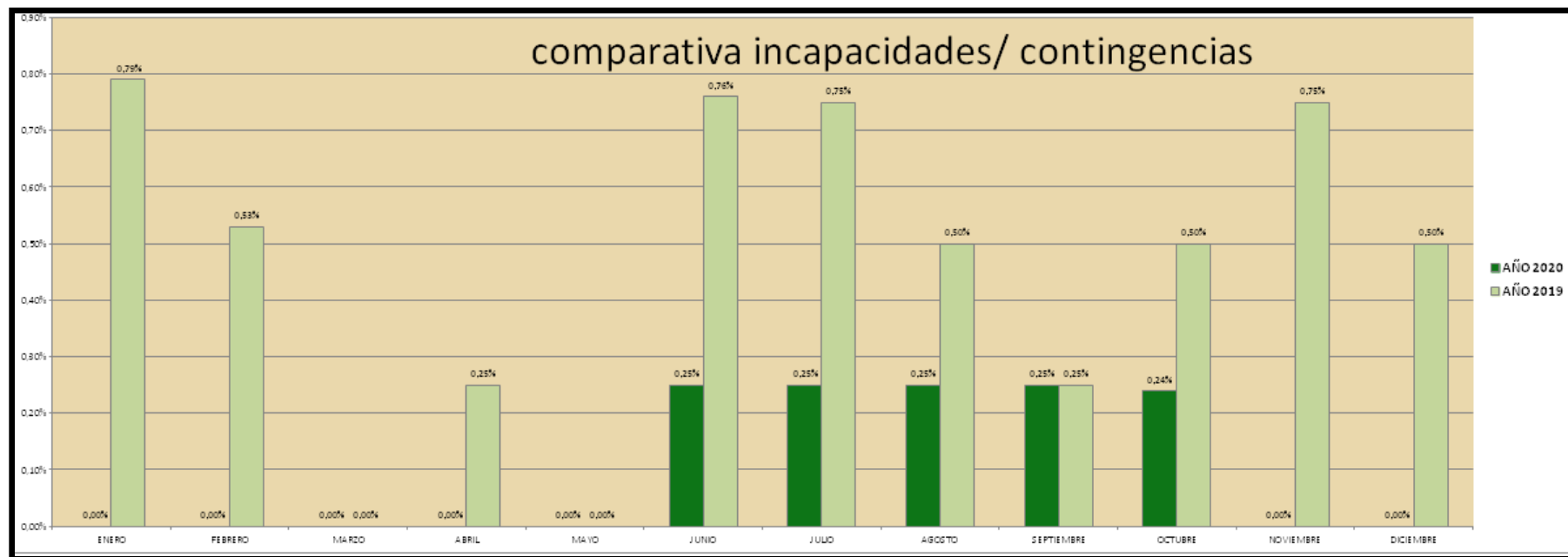


4. Comparativa 2019 vrs 2020.



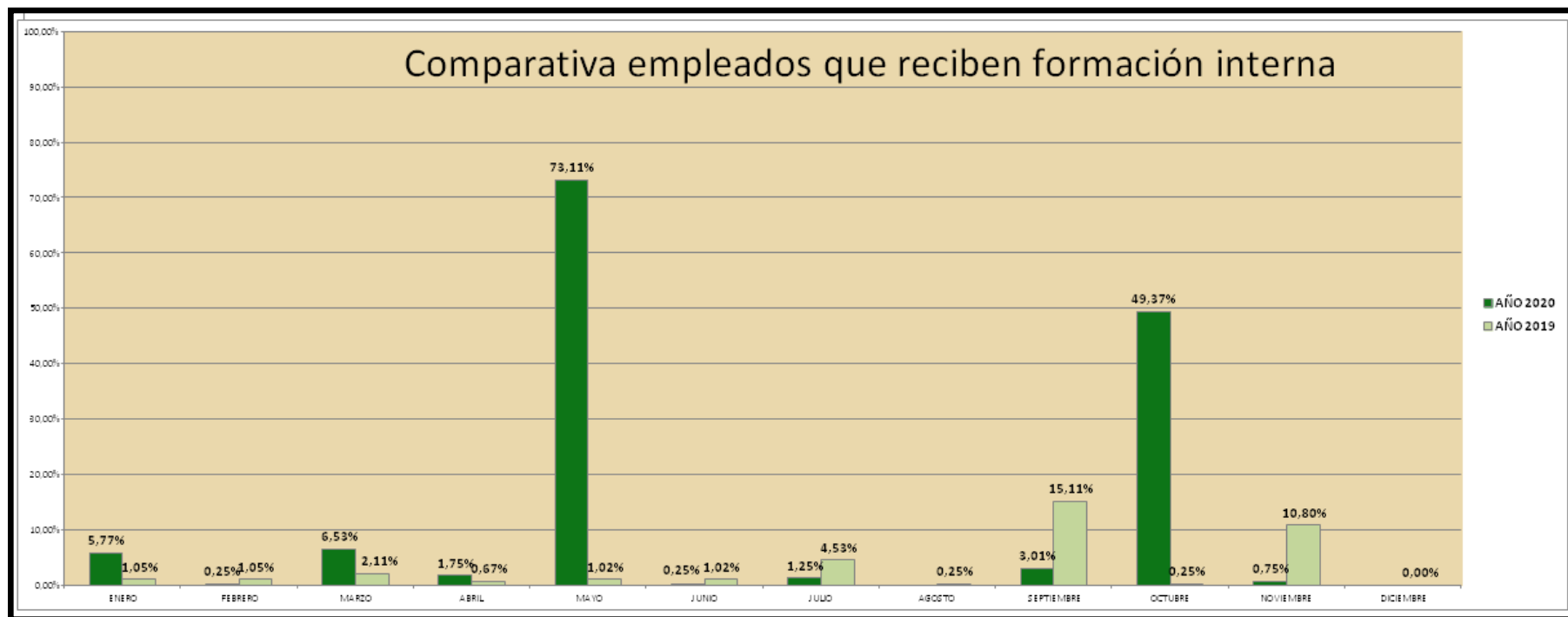
En la gráfica se observa la comparativa mensual del dato de absentismo comparando los años 2019 y 2020. La tendencia que se puede ver es un aumento de casos de absentismo durante el primer trimestre del 2019, mientras que durante ese trimestre del 2020 se registran los datos mas bajos del año, siendo el último trimestre del 2020 el que registran unos datos más elevados , mientras que ese trimestre se registran los datos más bajos del 2019. Por todo lo anterior el dato de absentismo no parece atender a un pauta estacionaria, sino que es resultado de la casuística del momento.

4. Comparativa 2019 vrs 2020.



En la gráfica se observa la comparativa mensual de los años 2019 y 2020, del % de incapacidades por contingencias profesionales. El aspecto más destacado que se observa es el durante el 2020 no presentan datos salvo en los meses de junio a octubre , y estos datos se encuentran muy por debajo que los registrados durante el 2019. Por todo lo anterior el dato de incapacidad por contingencias profesionales, está supeditado al confinamiento domiciliario que tuvo lugar desde el 12 de marzo y a la posterior situación de teletrabajo, para poder comprender la tendencia de este dato es necesario poder compara los datos del año 2021.

4. Comparativa 2019 vrs 2020.



En la gráfica se observa la comparativa mensual de los años 2019 y 2020, del % de empleados que reciben formación interna. Los datos más destacados en esta gráfica son, los de los meses de mayo y octubre del 2020, meses que coinciden con acciones formativas organizadas por el servicio de personal en versión online, entendemos que teniendo en cuenta la situación actual y el éxito de las convocatorias, este tipo de modalidad de formación online será un acierto seguro en próximas ediciones.

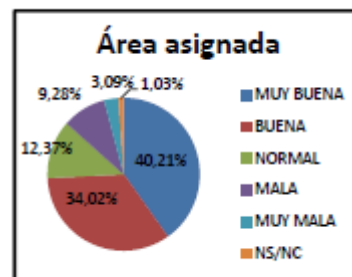
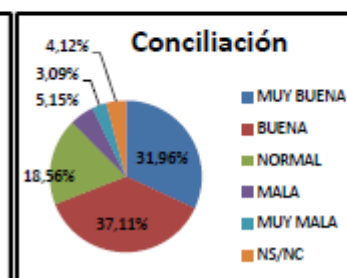
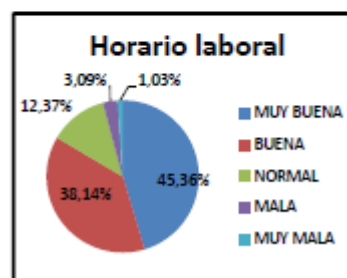
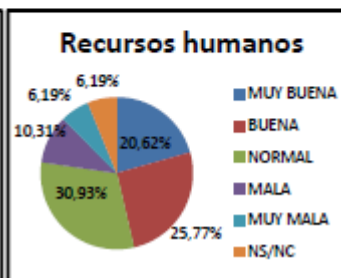
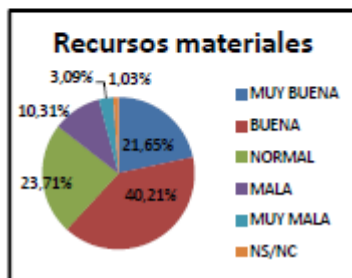
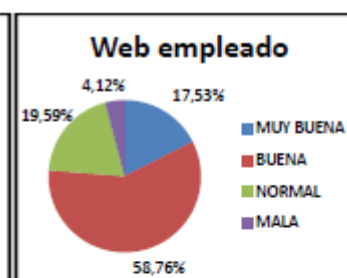
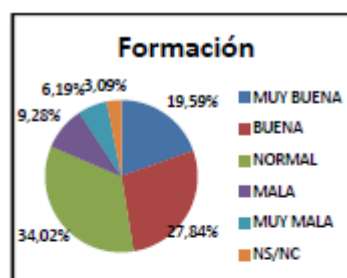
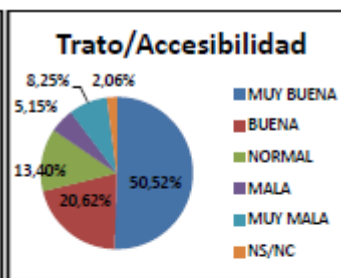
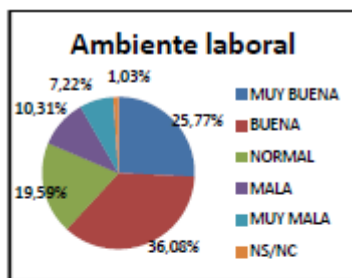
5. Satisfacción laboral 2020.



En la gráfica se observan las puntuaciones otorgadas por los empleados a la encuesta de satisfacción laboral correspondiente al 2020. El número de empleados que cumplimentan la encuesta es de 97, lo que supone un 24% de la plantilla municipal (398), por lo que tenemos que concluir que los datos no arrojan información representativa, ya que deberían el menos haber cumplimentado la encuesta un 60% de la plantilla. La media global obtenida es de un 3,94 sobre 5. A la pregunta sobre valoración global, en una escala del 1 al 10, los encuestados otorgan un 7,18.

Lo prioritario en materia de satisfacción laboral, sería lograr un mayor grado de participación al hora de realizar la encuesta, por lo que se recomienda, estudiar fechas en las que se lanzó, por si no eran las mas adecuadas por coincidir con períodos vacacionales, períodos de mucha carga de trabajo (...), también en ocasiones es necesario aumentar el plazo para cumplimentarlo y enviar varios recordatorios antes de que se cumpla el plazo de envío de respuestas.

5. Satisfacción laboral 2020.



En las gráficas se observan la distribución en porcentajes de las valoraciones en cada uno de los ítems que se utilizaron en la encuesta. En dichas gráficas se pueden observar los ratios que obtienen un mayor porcentajes de puntuaciones satisfactorias, y a la vez las puntuaciones que no lo son tanto, las cuales deberían ser objeto de un análisis más profundo que permita conocer las causas que las han provocado y poder actuar para lograr en las siguientes ediciones, reducir el porcentaje de puntuaciones por debajo de normal.