

B) Disposiciones y Actos

Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

687 *Acuerdo de 29 de febrero de 2024 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba el Plan de Actuación de la Subdirección General de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios para el año 2024.*

El Plan de Actuación de la Subdirección General de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios (en adelante, SGTIS) se configura como el instrumento de planificación anual de su actividad en lo que respecta a aquellas actuaciones inspectoras y no inspectoras de carácter ordinario.

El plan define una serie de actuaciones que son continuación del esfuerzo de mejora comenzado en los años anteriores, además de algunos proyectos nuevos de gran relevancia y repercusión para la mejora de la gestión municipal.

La SGTIS desarrollará una labor fundamental de consultoría e impulso de proyectos en los que se ha requerido su participación. En este sentido, la concepción y puesta en marcha del proyecto Madrid Talento en 2020 ha abierto una línea de actuación para la SGTIS. El fin último de este proyecto es la consecución de una organización cualificada, dinámica y flexible mediante la captación del talento externo a través de los mecanismos de selección de personal del Ayuntamiento de Madrid y la dinamización y retención del talento interno. Para ello se viene trabajando en diversas iniciativas innovadoras en materia de selección, formación y gestión de recursos humanos, que marcarán ineludiblemente sus actuaciones en 2024 y se llevarán a cabo aquellas actuaciones no planificadas que se consideren oportunas.

Con las actuaciones implementadas en el marco del plan anual de actuación se persigue generar un cambio en la cultura organizativa con el fin de transformar la gestión de las personas orientando la misma hacia un modelo basado en una planificación ordenada a medio y largo plazo, el cambio digital, la agilización y simplificación de procedimientos, una formación del personal adaptada a las necesidades de la organización y una proyección de valores éticos en la actividad diaria de la plantilla municipal.

Asimismo, este Plan de Actuación para 2024 pretende tomar una posición activa en cuanto a la mejora de la calidad y eficiencia de la gestión y dirección pública.

De conformidad con lo establecido en el apartado 3.º 2.20 i) del Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, corresponde a la titular del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda elevar a la Junta de Gobierno la aprobación del Plan de actuación anual de la Subdirección General de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios.

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1 b) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid a propuesta de la titular del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda y previa deliberación de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en su reunión de 29 de febrero de 2024,

ACUERDA

PRIMERO.- Aprobar el Plan de Actuación de la Subdirección General de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios para el año 2024, que se incorpora como anexo.

SEGUNDO.- Para la realización de las actuaciones contenidas en el Plan de Actuación para 2024, la Subdirección General de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios tendrá acceso a cuantas bases de datos, instalaciones y documentación municipales sean necesarias para el desarrollo de sus funciones. Las actuaciones se efectuarán con absoluta independencia respecto de las autoridades u órganos de los que dependan los organismos, centros, servicios o unidades inspeccionadas.



TERCERO.- En orden a facilitar el ejercicio de la función inspectora y contribuir a su óptimo desarrollo, todas las autoridades y personal al servicio del Ayuntamiento de Madrid deberán prestar la ayuda y colaboración necesaria que, en el ejercicio de sus funciones, les sea requerida por la Subdirección General de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios.

CUARTO.- Cuando por la especial naturaleza de las áreas a inspeccionar resulte aconsejable la asistencia o asesoramiento de personal especializado en una materia concreta, la persona titular de la Subdirección General de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios podrá solicitar su colaboración a la unidad correspondiente. Dicho personal actuará bajo la dirección de la Subdirección General de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios durante el tiempo que exija el desarrollo de la actuación inspectora.

QUINTO.- Facultar a la persona titular del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda para dictar las disposiciones y adoptar las medidas necesarias para el desarrollo y ejecución de lo establecido en este acuerdo, así como para proponer la adición de otras actuaciones que puedan resultar necesarias a lo largo de su periodo de vigencia.

SEXTO.- El acuerdo surtirá efectos desde su fecha de adopción sin perjuicio de su publicación en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".

Madrid, a 29 de febrero de 2024.- La Directora de la Oficina de la Secretaría de la Junta de Gobierno, Carmen Toscano Ramiro.



ANEXO**PLAN DE ACTUACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DE LA GESTIÓN E INSPECCIÓN DE SERVICIOS PARA EL AÑO 2024**

La Subdirección General de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios, en adelante SGTIS, como unidad encargada de la planificación y programación de las actuaciones de inspección de los servicios municipales, elabora el plan anual de actuación que, una vez aprobado por la Junta de Gobierno, determinará las actividades ordinarias a desarrollar para el ejercicio 2024.

La SGTIS desarrolla sus actuaciones alineada con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid para la mejora de su gestión y comprometida con la transformación de la gestión de sus recursos humanos.

Según establece el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, se le atribuyen a dicha Subdirección General las siguientes competencias:

- a) Impulsar y coordinar las iniciativas de innovación y desarrollo dentro del proyecto Madrid Talento.
- b) Desarrollar las funciones previstas en materia de mejora de la gestión, modernización organizativa y optimización de recursos, simplificación de los procesos, ética pública e integridad y mejora de los servicios públicos.
- c) Desarrollar tareas de auditoría y consultoría interna al objeto de verificar el estado y cumplimiento de planes y programas de actuación de los servicios.
- d) Analizar estructuras, formulando en su caso, y de acuerdo con los servicios competentes por razón de la materia, propuestas de reforma y modernización, encaminadas a lograr una mejor adecuación y aprovechamiento del personal adscrito a los distintos órganos y unidades administrativas.
- e) Colaborar en la evaluación del rendimiento de los órganos y unidades administrativas, en el diseño y ejecución de los sistemas de evaluación del desempeño de los empleados públicos para optimizar la utilización de los recursos humanos y en la propuesta de medidas de actuación organizativas y funcionales para lograr el ajuste de los resultados a los objetivos propuestos.
- f) Vigilar el cumplimiento de las obligaciones del personal, investigando y analizando las actuaciones que hubieran dado origen a situaciones de conflicto, proponiendo al órgano competente la incoación de procedimientos disciplinarios cuando del curso de la actividad inspectora se detecten indicios racionales de responsabilidad, o proponiendo las medidas necesarias para evitar su repetición, sin perjuicio de las competencias de la Dirección General de Función Pública en materia de prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso.
- g) Canalizar de forma ordinaria las relaciones con la Inspección General de Servicios de la Administración del Estado y con los órganos análogos de Inspección de las distintas administraciones públicas.

Las actividades inspectoras se realizarán sin perjuicio de las funciones y competencias que corresponden a otros órganos del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos.



También formará parte de su agenda 2024 canalizar de forma ordinaria las relaciones con la Inspección General de Servicios de la Administración del Estado y con los órganos análogos de Inspección de las distintas Administraciones públicas.

La SGTIS colabora, además, en el diseño de nuevos modelos de organización y gestión para la mejora de la eficiencia y la calidad en el Ayuntamiento.

La SGTIS desarrolla asimismo una labor fundamental de consultoría e impulso de proyectos en los que se ha requerido su participación. En este sentido, la concepción y puesta en marcha del proyecto Madrid Talento en 2020, ha abierto otra gran línea de actuación para la SGTIS. El fin último de este gran proyecto es la consecución de una organización cualificada, dinámica y flexible mediante la captación del talento externo a través de los mecanismos de selección de personal del Ayuntamiento de Madrid y la dinamización y retención del talento interno. Para ello, desde la SGTIS se ha trabajado en 2022 y 2023 en diversas iniciativas innovadoras en materia de selección, formación y gestión de recursos humanos, que marcarán ineludiblemente sus actuaciones en 2024.

Del mismo modo, en la identificación de las actuaciones del año, además de la consecución de proyectos comenzados en 2023, se desarrollan otros proyectos para satisfacer necesidades imprevistas de carácter extraordinario y que tengan especial relevancia para la gestión municipal. Así también, la SGTIS desarrollará una labor fundamental de consultoría e impulso de proyectos en los que se requiera su participación.

A. ACTUACIONES PROGRAMADAS.

1.- ACTUACIONES MADRID TALENTO Y EN MATERIA DE MEJORA CONTINUA.

1.1 Madrid Talento.

Madrid Talento es la iniciativa municipal con la que se persigue la atracción de talento externo al Ayuntamiento de Madrid. La captación de los mejores, así como su retención en la organización municipal, pasan ineludiblemente por la adopción de medidas concretas desde la mejora de los procesos selectivos, o la comunicación y publicidad de las oportunidades que ofrece el empleo público en el Ayuntamiento.

Asimismo, Madrid Talento tiene como objetivo la dinamización y retención del talento interno, cuidando la permanente formación continua del personal, ampliando sus perspectivas de carrera profesional y poniendo en valor la vocación de servicio público. La marca Madrid Talento reúne las iniciativas más innovadoras en materia de selección, formación y transformación de la gestión de personas al servicio de nuestra ciudad.

En 2021, 2022 y 2023, la SGTIS ha trabajado en la puesta en marcha y consolidación de esta iniciativa (comunicación y difusión, organización de actos y eventos, realización de acciones divulgativas en diferentes ámbitos, etc.).

En 2024, la SGTIS participará del proyecto con las siguientes actuaciones:

- Dentro del programa de captación de talento y bajo el paraguas de Madrid Talento, la SGTIS liderará la preparación de colaboraciones y convenios con diversas universidades y entidades madrileñas (colegios profesionales, academias de preparación de



oposiciones, escuelas de negocio, etc.) destinados a publicitar entre los jóvenes, la extensa oferta de empleo del Ayuntamiento de Madrid, así como las oportunidades de carrera que ofrece.

- Identificará los proyectos más relevantes y notorios de las distintas unidades del Ayuntamiento con el fin de darles una adecuada difusión tanto desde una vertiente interna como externa.
- Colaborará en la organización de actos y eventos.
- Colaborará en las labores de difusión del proyecto, tanto en la preparación de materiales de comunicación, como colaborando en la presencia en ferias y foros de empleo.
- La difusión de los valores de los recursos humanos municipales definidos en 2022, su priorización y su implantación efectiva y cotidiana siguen siendo objetivos del proyecto Madrid Talento a lo largo de 2024, que se irá desarrollando a través de acciones concretas que permitan su conocimiento y posterior implementación en el conjunto de la organización municipal. Algunas de estas actuaciones contemplarán la organización de actos divulgativos del proyecto en la sede de Madrid Talento, publicaciones en Ayre, acciones de comunicación, etc. Se iniciará, asimismo, la tramitación para una aprobación formal de los valores a través del mecanismo que se considere más adecuado.

Este proyecto resulta fundamental para avanzar en la identificación de los empleados con la institución y su vocación de servicio público, y marca el patrón de una nueva cultura organizativa de compromiso que incide positivamente sobre la imagen del Ayuntamiento como administración de servicio.

Además, bajo el paraguas de Madrid Talento, la SGTIS trabajará en dos proyectos:

- **Extensión de las labores de atracción a la función pública.**

Madrid Talento viene realizando acciones y sesiones informativas desplegadas en universidades madrileñas y colegios profesionales para hacer visible el proyecto y atraer el interés de jóvenes estudiantes y profesionales a la función pública. Para el año 2024 se ha considerado necesario ampliar la labor de acercamiento a los jóvenes a edades más tempranas, mostrándoles una visión de realidades profesionales que, en muchos casos, les resultan absolutamente desconocidas, enriqueciendo así su formación.

La orientación vocacional y profesional es uno de los pilares fundamentales de la labor de atracción de Madrid Talento. El conocimiento por estos jóvenes de las labores que se desarrollan en el Ayuntamiento de Madrid les amplía las posibilidades de elección de una salida profesional más acorde a sus expectativas e intereses. Asimismo, se pretende proyectar la imagen e identidad corporativa del Ayuntamiento, favoreciendo el proceso de toma de decisión de los alumnos en la elección y preparación para el mundo laboral.

Para la consecución de estos objetivos, Madrid Talento participará en dos programas específicos:

- a. 4º ESO + Empresa: Programa liderado por la Comunidad de Madrid, con el que las entidades colaboradoras facilitan a alumnos de 4º de la ESO estancias educativas en sus dependencias. Con estas estancias pretendemos ayudar a los alumnos a



descubrir cuáles son sus intereses, motivaciones y potencialidades y cómo relacionarlos con su entorno social y laboral.

- b. **Empresas que Inspiran:** La Fundación Bertelsmann impulsa este movimiento para acercar el mundo profesional y educativo, y mejorar las oportunidades de orientación académico profesional de los jóvenes. La implicación de entidades y profesionales en la orientación es clave para que los estudiantes puedan conocer profesiones emergentes, tendencias del mercado laboral y tener experiencias en entornos reales de trabajo que les ayuden a conocer sus habilidades y talentos y tener una primera información sobre el mundo profesional.

Por ello el objetivo de este proyecto es ofrecer a sus alumnos en los procesos de orientación temprana, principalmente en las etapas de secundaria y bachillerato, un aumento del número, la variedad y la calidad de las experiencias a través de charlas sobre vocación de servicio público impartidas por el personal de Madrid Talento.

- **Embajadores Madrid Talento.**

Madrid Talento busca poner en el centro al empleado, mediante un fortalecimiento de los valores y de la identidad corporativa, que afiance el sentimiento de orgullo y pertenencia y proyecte al exterior una organización atractiva, innovadora y con propósito en la que merece la pena trabajar. Por ello, conjuga la doble vertiente de comunicación externa, hacia la nueva generación de talento que pretende atraer, e interna, volcada hacia los empleados actuales, dentro de un sentido circular de gestión del conocimiento que acompañe a la reposición generacional que vive la organización.

Madrid Talento tiene encomendada la misión de salir a la calle a buscar a los futuros profesionales, hablando su lenguaje y mostrando el atractivo de una gran organización en la que merece la pena trabajar. A tal fin, desde 2021 se ha ido creando un equipo de más de 130 voluntarios, de distintas categorías profesionales, embajadores de la idea de vocación de servicio público, con los que se ha realizado un importante esfuerzo de difusión de la oferta profesional en dos entornos considerados tradicionalmente canteras de empleo público: las universidades y los colegios profesionales. Durante 2022 y 2023, el Ayuntamiento ha desplazado a un buen número de sus mejores profesionales y de sus efectivos recién ingresados a más de un centenar de centros y facultades de las universidades públicas y privadas de nuestra Comunidad y a 8 colegios profesionales de ámbito autonómico, para dar a conocer los proyectos más punteros e innovadores que impulsamos desde nuestra organización en los más variados sectores de actividad.

Este grupo de entusiastas de la función pública ha dado un paso más en su vocación de servicio público, prestando su tiempo para hacer calar, como lluvia fina, entre los jóvenes la idea de que la administración pública, el Ayuntamiento de Madrid, es una gran opción como salida laboral y profesional.

En 2024, la SGTIS participará en la consolidación de este grupo de voluntarios/embajadores de la marca y de sus labores de difusión, acompañando y ampliando la presencia de los mismos en más ámbitos, como son centros educativos, ferias y foros de empleo, y cualquier otro que pueda ir surgiendo.



1.2 Igualdad real de oportunidades. Apoyo a la discapacidad intelectual.

Especial atención merecen los dos procesos selectivos de turno libre convocados el 29 de diciembre de 2020, con 32 plazas específicamente dirigidas a personas con discapacidad intelectual, dentro de la apuesta de la administración municipal como un referente en valores inclusivos. Estos nuevos trabajadores se incorporaron a sus destinos en octubre de 2022. Durante 2023, la SGTIS ha realizado el seguimiento de la correcta inserción laboral de las 32 personas que superaron estos procesos selectivos.

En continuidad con la línea de años anteriores, se incorporan 9 plazas en la Oferta de Empleo Público (en adelante, OEP) de 2021, 15 plazas en la OEP de 2022 destinadas a este colectivo y otras 19 en la OEP de 2023. Los exámenes que se celebrarán en 2024 supondrán la incorporación de 15 POSI y 9 operarios de servicios generales con discapacidad intelectual a la plantilla municipal.

Durante el 2024, la SGTIS gestionará junto con la Subdirección General de Planificación, la Escuela Madrid Talento y el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, el **acompañamiento en la incorporación de este personal**. En este sentido, se realizará un análisis inicial de los destinos más adecuados para este personal y un seguimiento de la integración en las unidades de destino de los aprobados, analizando debilidades y proponiendo mejoras en colaboración con las unidades de destino.

Pero el desarrollo profesional de este personal no acaba con su incorporación como personal municipal. La carrera administrativa prevé la posibilidad de promoción interna para los empleados públicos, por lo que la SGTIS realizará un estudio y una propuesta de posible **carrera profesional para el personal con discapacidad intelectual**.

Por otra parte, con el fin de promover la inclusión en el Ayuntamiento y a la vez favorecer la visibilidad e integración laboral de las personas con discapacidad, en 2021 se tramitó la **firma de un convenio de prácticas laborales** de estudiantes con discapacidad intelectual en el Ayuntamiento de Madrid que supuso la recepción de 6 estudiantes con discapacidad intelectual durante 8 semanas en 2021, 2 estudiantes en 2022 y 5 estudiantes en 2023. El convenio tiene una duración de 4 años, por lo que en 2024 la SGTIS participará como unidad gestora en la adscripción a diferentes unidades voluntarias del Ayuntamiento de los estudiantes que está previsto que participen este año. Asimismo, hará un seguimiento y evaluación del desarrollo de las prácticas, estudiando la posibilidad de ampliar el alcance de estos convenios dentro de la organización municipal.

Finalmente, durante el año 2024, la SGTIS **colaborará con la Agencia para el Empleo de Madrid, en la puesta en marcha del taller de formación y empleo** de "auxiliar información" para 15 personas con discapacidad intelectual, participando tanto en la selección de los candidatos como en la determinación de los destinos más adecuados dentro de la organización municipal. Los talleres de formación y empleo están dirigidos a personas desempleadas y tienen como objetivo conseguir su inserción en el mercado laboral a través de la formación en alternancia con la actividad laboral.

Asimismo, se estudiará la posibilidad de firma de convenios con otras asociaciones de personas con discapacidad intelectual o entidades especializadas para la realización de **prácticas formativas de sus alumnos**, posibilitando el ofrecimiento de prácticas en el Ayuntamiento a estudiantes con especiales necesidades formativas para su inserción laboral.



1.3 Convocatoria de las Distinciones Madrid Talento.

Madrid Talento, en su faceta de cuidado del talento interno y de puesta en valor de la plantilla municipal, ha establecido unos reconocimientos a la dedicación profesional como parte de los valores que inspiran la política de recursos humanos, en el ámbito de los principios de motivación y valoración del talento de los trabajadores municipales.

La promoción y reconocimiento de los valores del empleo público y del orgullo de pertenencia son también la base sobre la que se asientan las bases de las distinciones “Madrid Talento” y el procedimiento para su concesión aprobadas por Decreto de 19 de septiembre de 2022 de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal, que tienen en cuenta cómo el motor que impulsa la actividad municipal se encuentra en el talento de las personas que trabajan en el Ayuntamiento de Madrid.

Durante 2023 la SGTIS ha sido la encargada de gestionar la primera convocatoria de entrega de estas distinciones, así como de su difusión, incentivando la participación.

Durante el 2024, la SGTIS será la encargada de organizar el acto de entrega de las Distinciones Madrid Talento 2023 y gestionará la II convocatoria de estas distinciones, incorporando las modificaciones que aconseje la experiencia adquirida en la convocatoria anterior.

1.4 Mejora de la web Madrid Talento.

La visibilidad del proyecto Madrid Talento en todas sus vertientes (planificación, atracción, selección, cuidado), resulta crucial para la consecución de los objetivos que persigue. Así, la presencia en redes sociales y medios de comunicación debe acompañarse de una web completa, en la que la información actualizada pueda ser consultada de manera fácil y eficaz.

En 2023, la SGTIS fue la encargada de diseñar y gestionar la renovación de todo el espacio de Madrid Talento en la web municipal ([Madrid Talento - Ayuntamiento de Madrid](#)), pero se han detectado nuevas posibles mejoras que la SGTIS impulsará durante el 2024. Así, se propondrán mejoras en el buscador de oposiciones, facilitando el acceso a la información a cualquier persona interesada en presentarse a un proceso selectivo del Ayuntamiento de Madrid.

Por otro lado, y como gran proyecto para 2024, se gestionará, junto con la Escuela Madrid Talento, la apertura de la Escuela al exterior a través de la web, dejando de ser un recurso meramente interno y abriéndose, por su utilidad pública, a quien quiera acceder a gran parte del contenido que ofrece.

1.5 Definición del propósito de los recursos humanos del Ayuntamiento de Madrid.

La definición de los valores de los recursos humanos (en adelante, RRHH) del Ayuntamiento de Madrid abordada por la SGTIS ha abierto la necesidad de seguir avanzando en la definición del propósito y el futuro de estos RRHH. Liderazgo es asegurar que la organización está guiada por una misión clara (¿por qué existimos? ¿cuál es nuestro mandato?), visión (¿dónde queremos ir? ¿Cuál es nuestra ambición?) y valores (¿qué dirige nuestro comportamiento?) para su éxito a largo plazo, comunicar todo ello y garantizar su realización.

La definición del propósito, la misión, visión y valores de los empleados del Ayuntamiento de Madrid en su conjunto no se había acometido nunca. Si bien es cierto que algunos servicios sí que los tienen definidos (SAMUR, por ejemplo), no existe una definición como colectivo y en una



administración de servicios como el Ayuntamiento de Madrid el elemento fundamental es el capital humano. En este sentido, y definidos ya los valores de los RRHH municipales en un ambicioso proyecto en el año 2022, la DG de Planificación de RRHH se ha propuesto ahora la redacción del propósito de los RRHH del Ayuntamiento de Madrid, una visión global e integral de toda la organización, tomando como base al empleado público sobre el que se sustenta la prestación de los servicios a la ciudadanía que son el fin último de esta Administración.

Para definir el propósito de los empleados del Ayuntamiento de Madrid se debe, por un lado, elevar el enfoque, de modo que se cuente con la definición estratégica del propio Ayuntamiento de Madrid y, por otro, bajarlo a la gestión de los propios recursos humanos, de modo que la dirección de los empleados municipales asuma también una misión, visión y valores que la integren en la cultura organizacional que persigue mantener.

Servir al conjunto de la sociedad en el marco de la organización municipal, prestando un servicio público de calidad orientado al ciudadano podría ser una definición y punto de partida para esta tarea. Durante 2024, la SGTIS hará una propuesta de definición del propósito de los RRHH del Ayuntamiento de Madrid. Para llegar a esta definición se realizará y dirigirá un taller ad hoc en grupo, con funcionarios del Ayuntamiento de Madrid.

1.6 Encuesta de compromiso laboral y satisfacción.

Se preparará y lanzará una nueva edición de la encuesta de compromiso laboral y satisfacción que permita conocer el grado de compromiso de la plantilla municipal, con el fin de favorecer la motivación y la satisfacción de los empleados públicos municipales en el cumplimiento de sus aspiraciones de trabajo, así como la retención del talento en el Ayuntamiento.

La detección de las inquietudes y el conocimiento de los intereses de los trabajadores permitirá abrir líneas de actuación centradas en necesidades reales. La valoración de los resultados de la encuesta de 2024 se hará en función de diversos factores que permitan afinar las propuestas de actuación en función del colectivo de destino.

Las conclusiones derivadas del análisis de la encuesta definirán las actuaciones concretas a poner en marcha. La SGTIS realizará propuestas en este sentido e impulsará los proyectos que de ellas se deriven.

2.- ACTUACIONES EN MATERIA DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y OPTIMIZACIÓN DE RRHH.

2.1 Auditorías de planificación de recursos humanos.

Las Ofertas de Empleo Público desde 2019 a 2023 han orientado la política de personal de acuerdo con los criterios marcados por la Estrategia de transformación, al priorizar la transformación de empleo temporal en empleo estable, la autorización de plazas sobre la base de estudios de planificación (y no sólo la mera convalidación de interinidades), el refuerzo de los ámbitos deficitarios - como distritos - o con elevada previsión de jubilaciones - como las categorías de grupos A1 y A2 -, el impulso de la promoción interna para dar carrera al personal municipal y la atención especial a los cupos de discapacidad.

A lo largo de 2024 la SGTIS, como herramienta para determinar las necesidades estructurales que se establecerán en la Oferta de Empleo Público de 2024 y futuras, realizará diversas



auditorías para conocer y determinar las necesidades reales y concretas de personal en determinadas unidades identificadas.

Se realizarán, asimismo, todas las auditorías que puedan surgir y se consideren necesarias para la adecuada planificación de los RRHH del Ayuntamiento.

2.2 Mejoras en la gestión de interinos.

La aprobación de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público y la consiguiente estabilización de empleo de 3.230 plazas que se está realizando, obliga a realizar un profundo análisis sobre la gestión de los funcionarios interinos.

La gestión del talento es uno de los ejes sobre los que pivota el proyecto Madrid Talento. Atraer y seleccionar a los mejores para prestar servicio en el Ayuntamiento de Madrid es un objetivo del proyecto y los funcionarios interinos son personas vinculadas a la organización y con interés en superar los procesos selectivos. La continuidad en las convocatorias y la previsibilidad de las mismas (decreto de la delegada del área por el que se anuncian las convocatorias anuales, entre otras medidas) están favoreciendo la creación de cantera de opositores para las diferentes categorías y la superación de los procesos para su incorporación como funcionarios de carrera.

El Ayuntamiento de Madrid tanto por su envergadura, como por la agilidad que requiere la prestación directa de servicios al ciudadano, va a seguir necesitando realizar nombramientos de funcionarios interinos no pudiendo superar el porcentaje recogido en la ley.

Desde la SGTIS se va a realizar un análisis de aplicación de la Ley 20/2021, así como del resto de la normativa en vigor, para la gestión de la temporalidad, ahondando en posibles mejoras en la selección de interinos, el nombramiento de los mismos y su programa de acogida en las unidades receptoras, la traslación de los criterios de nombramiento al resto del Ayuntamiento, la posibilidad de establecer un período de prueba y la necesaria evaluación que deben realizar los servicios del desempeño de los funcionarios nombrados.

2.3 Diseño de un modelo de evaluación del desempeño en el Ayuntamiento de Madrid.

La evaluación del desempeño es la herramienta que permite solucionar una de las tareas más importantes en la gestión de recursos humanos: medir el talento y el rendimiento de la plantilla. La evaluación del desempeño es, al fin y al cabo, el sistema que mide de forma objetiva e integral la conducta profesional, las competencias, el rendimiento y la productividad. En definitiva, cómo es la persona, qué hace y qué logra.

La evaluación del desempeño servía en el pasado para comprobar el grado de cumplimiento de las expectativas y los objetivos propuestos a nivel individual. Profundizar en la evaluación del desempeño nos enseña a estimular el potencial de los empleados, a mejorar su productividad y a encontrar el talento que se busca en la organización más allá de la medición del cumplimiento de objetivos.

Elegir el software de evaluación del desempeño más eficaz y acorde a las necesidades de nuestra organización permitirá detectar errores y necesidades en la gestión del capital humano. Sin embargo, el concepto y los métodos han variado a lo largo del tiempo para añadir aspectos



como las habilidades, aptitudes, relaciones con compañeros, responsabilidad y cualquier variable relacionada con el desempeño.

La SGTIS, durante el 2023, analizó los diferentes sistemas de medición del desempeño disponibles. Se revisaron los sistemas utilizados por unidades internas del Ayuntamiento de Madrid, sistemas utilizados en otras administraciones y las herramientas ofrecidas por empresas especializadas. En 2024 Se iniciará, junto a otras unidades municipales implicadas, el diseño del modelo del sistema de evaluación del desempeño en el Ayuntamiento de Madrid, tanto desde el punto de vista organizativo como técnico.

2.4 Incorporación de titulaciones en SAP.

La planificación de un desarrollo profesional óptimo para el talento interno de la organización pasa ineludiblemente por el conocimiento, por parte del Ayuntamiento de Madrid, del nivel de estudios y titulación/es con que cuenta nuestro personal, más allá de la titulación exigida para el ingreso a una categoría concreta en la función pública municipal. La sobrecualificación de muchos de nuestros RRHH hace plantearse la necesidad de arbitrar nuevas vías de apoyo a la carrera profesional que tengan en cuenta la formación con que cuenta el trabajador.

La adecuación de las propuestas de desarrollo personal y profesional a la formación de los empleados redundará en beneficios mutuos evidentes, tanto para la organización en sí como para el talento interno del Ayuntamiento.

Para la consecución de este objetivo, la SGTIS en 2024 desarrollará una encuesta ad hoc a través de Ayre para que sea cumplimentada de manera voluntaria por los trabajadores municipales, en la que consignarán su nivel de estudios y titulaciones. Esta información será volcada en SAP, lo que permitirá el acceso y la explotación de los datos que serán utilizados para el diseño de propuestas de desarrollo de carrera dentro de la organización.

Asimismo, y con el fin de concretar en qué ámbitos, con que fines y de qué manera pueden ser utilizados estos datos para el desarrollo del talento interno, la SGTIS lanzará una encuesta entre los responsables de RRHH que deseen voluntariamente cumplimentarla para que aporten ideas y sugerencias

2.5 Apoyo al desarrollo del teletrabajo en el Ayuntamiento de Madrid.

En 2020, tras el inicio de la crisis del Covid-19, correspondió a la SGTIS la redacción de informe sobre teletrabajo en el Ayuntamiento de Madrid. Este esfuerzo culminó con la aprobación del Acuerdo de 17 de septiembre de 2020 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se aprueba el acuerdo de 8 de septiembre de 2020 de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos de criterios para la prestación de servicios en régimen de teletrabajo en el Ayuntamiento de Madrid, quedando así regulada esta modalidad de trabajo no presencial para gran parte de los trabajadores municipales.

Como consecuencia de la Resolución de 4 de abril de 2022 de la Coordinadora General de Presupuestos y Recursos Humanos por la que se aprueba la Instrucción por la que se establecen pautas para la aplicación de los criterios de prestación de servicios en régimen de teletrabajo en el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos, se ha asentado la conformación de un modelo de teletrabajo del Ayuntamiento.



Durante 2024, la SGTIS llevará a cabo diversas actuaciones de consolidación de dicho acuerdo:

- Labor de consultoría orientada al apoyo del teletrabajo en las unidades. Tomando como base las consultas recibidas, se actualizarán, además, las FAQ que hay disponibles en AYRE.
- Apoyo a las unidades en la definición y fijación de los objetivos que debe de recoger el documento de compromiso para los trabajadores que soliciten el teletrabajo.
- Divulgación del acuerdo de teletrabajo en las áreas, organismos autónomos (OOAA) y distritos, y contactos con las secretarías generales técnicas para la recopilación y seguimiento de datos de autorizaciones y denegaciones.
- Se ha creado un grupo de trabajo con responsables de RRHH de las secretarías generales técnicas de las áreas de gobierno y OOAA. Este grupo, liderado por la SGTIS, trabaja en la implementación de mejoras en el mantenimiento y seguimiento del proceso de autorización, mejorando los formularios y proponiendo mejoras.
- La SGTIS ha trabajado con Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) en el diseño y puesta en funcionamiento de una nueva transacción en SAP que permite explotar los datos relativos al teletrabajo y la elaboración de informes (total de efectivos en teletrabajo, solicitudes concedidas y denegadas, teletrabajo por unidades, teletrabajo por edad, tipo de puesto, categoría, etc.). En 2024 se corregirán algunos fallos del sistema que dificultan la explotación de los datos. Gestionará, asimismo, el volcado de estos datos al cuadro de mando de RRHH.
- Con el fin de seguir avanzando en la simplificación administrativa del procedimiento de autorización, la SGTIS trabaja con el IAM en la integración de la solicitud de teletrabajo en el portal del empleado. Esto supondrá el volcado de los datos de las solicitudes directamente en SAP, evitando la gestión intermedia de las secretarías generales técnicas de las áreas de gobierno, juntas de distrito y OOAA.

3.- ACTUACIONES EN RELACIÓN CON EL MARCO JURÍDICO Y DE ACTUACIÓN DE LA FUNCIÓN INSPECTORA.

3.1 Formación específica para los inspectores de servicios.

El Decreto de 10 de octubre de 2022 de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal por el que se aprueban las directrices relativas a la función inspectora ejercida por el Área de Gobierno de Hacienda y Personal en el ámbito de la Inspección de Servicios, contempla en su directriz 5ª. 5. una previsión relativa a la cualificación formativa específica de los inspectores de servicios, que deberán disponer de una acreditación formativa en materia de función inspectora o estar en condición de obtenerla.

A tales efectos, y a través de la Escuela Madrid Talento, los inspectores de servicios recibirán formación en materia de consultoría y auditoría, sin perjuicio de los acuerdos de colaboración



que en tal sentido puedan entablarse con el Instituto Nacional de Administración Pública u otras entidades. Se valorará asimismo la formación en otras materias, como la gestión del cambio.

La SGTIS, junto con la Escuela Madrid Talento, colaborarán en la definición de los contenidos.

En 2024 la SGTIS recibirá formación en mediación y resolución de conflictos en el marco de informaciones reservadas y en protocolos de acoso laboral.

3.2 Análisis y definición de actuaciones a raíz de la memoria anual de sugerencias y reclamaciones.

La SGTIS analizará el informe anual de sugerencias y reclamaciones de 2022 elaborado por la Dirección General de Transparencia y Calidad (Subdirección General de Calidad y Evaluación) y presentado en diciembre de 2023. Se estudiarán las reclamaciones sobre cuestiones relacionadas con los empleados municipales y se colaborará con las unidades implicadas para promover actuaciones que corrijan las incidencias y mejoren la gestión y percepción del ciudadano sobre el funcionamiento de los servicios municipales.

Se analizarán las sugerencias realizadas por los ciudadanos con relación a determinados servicios, con ánimo de estudiar la posible adopción de las medidas generadoras de valor solicitadas por estos ciudadanos, de modo que se colabore en la implementación de las más factibles y que mayor impacto tengan en la mejora del servicio público y procediendo a su seguimiento y evaluación.

Por otra parte, se apoyará a las unidades o servicios que generan mayor número de reclamaciones ciudadanas, mediante una labor de consultoría que analice las reclamaciones, sistematice las causas que las provocan y proponga medidas que eliminen o al menos, minimicen tales causas.

Esta misma labor se llevará a cabo con el informe de sugerencias y reclamaciones correspondiente al año 2023 en cuanto sea publicado.

B. ACTUACIONES NO PROGRAMADAS.

La SGTIS participará, además, en todos los procedimientos que sean de su competencia y se le requieran por los distintos órganos y unidades, de acuerdo con lo recogido en el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda.

Entre las actuaciones no programadas se encuentran las informaciones reservadas que se inician de oficio o a instancia de parte, con el objeto de investigar y analizar situaciones de conflicto o hechos supuestamente irregulares.

En estas actuaciones se realizan labores indagatorias y de inspección con el fin de esclarecer las posibles responsabilidades que existan. De igual modo, se propone la adopción de las medidas necesarias para subsanar las posibles deficiencias o irregularidades.

De igual manera, asumirá las actuaciones necesarias que deriven de la puesta en marcha y evolución de Madrid Talento.



Además, se realizarán otras actuaciones de diversa índole, complejidad y repercusión que se plantean de forma ordinaria principalmente por los siguientes motivos:

- Disfunciones en las unidades.
- Problemas en las adaptaciones de puestos de trabajo.
- Problemática relacionada con pluses, funciones y categorías.

