



Diagnóstico de Innovación de los Ayuntamientos Vascos

Informe individual

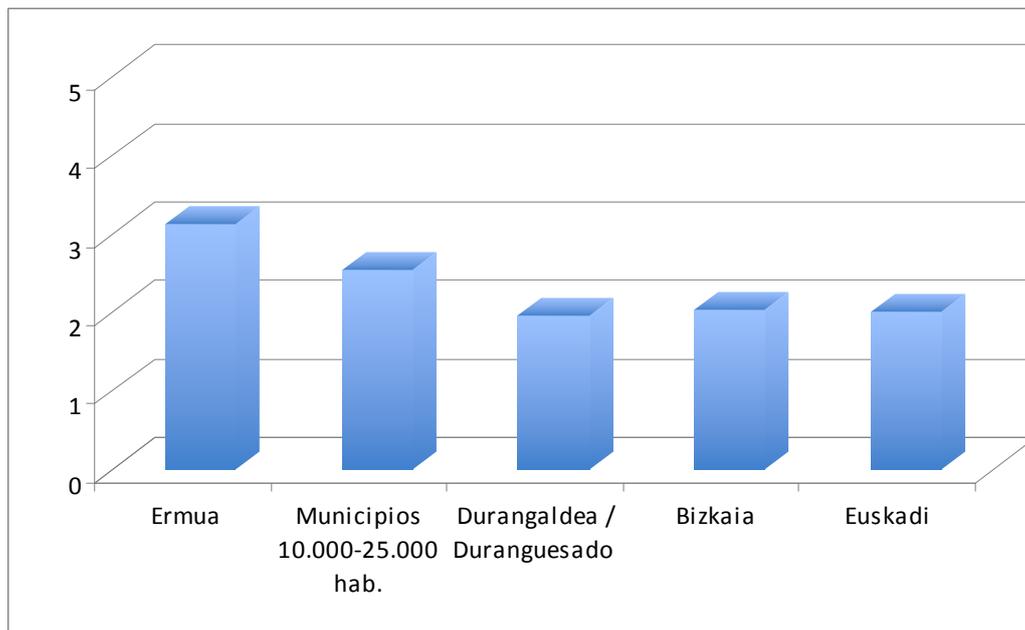
Ayuntamiento de **ERMUA**

OCTUBRE 2012

Municipio	ERMUA
-----------	-------

Resultado global

Ermua	Municipios 10.000-25.000 hab.	Durangaldea / Duranguesado	Bizkaia	Euskadi
3,11	2,54	1,95	2,04	2



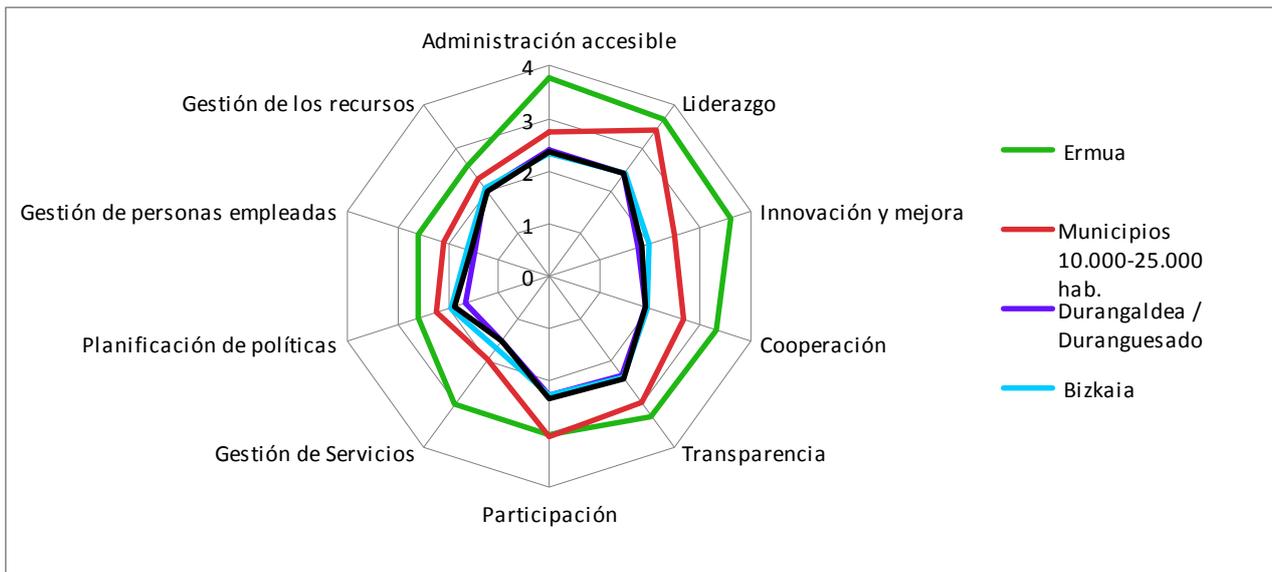
Resultado por cada Línea de Actuación utilizada

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	Puntuación				
	Ermua	Municipios 10.000-25.000 hab.	Durangaldea / Duranguesado	Bizkaia	Euskadi
Administración accesible	3,75	2,73	2,4	2,33	2,35
Liderazgo	3,67	3,42	2,38	2,42	2,41
Innovación y mejora	3,6	2,51	1,75	1,97	1,83
Cooperación	3,33	2,68	1,91	1,94	1,9
Transparencia	3,29	2,96	2,33	2,37	2,41
Participación	3	3,03	2,27	2,26	2,32
Gestión de Servicios	3	1,95	1,52	1,66	1,53
Planificación de políticas	2,6	2,22	1,64	1,96	1,88
Gestión de personas empleadas	2,6	2,07	1,48	1,59	1,55
Gestión de los recursos	2,6	2,28	2,01	2,06	1,98

Leyenda

■ Áreas consolidadas. ■ Áreas susceptibles de mejora.

La última columna refleja las diferencias existentes entre el valor medio del municipio y el de Euskadi (diferencia entre los valores de la columna 1 y la columna 5). Las Áreas cuyos datos están sombreados en verde son aquéllas en las que el municipio se encuentra en la mejor posición respecto a la media de Euskadi (mayor diferencia positiva entre los datos del Ayuntamiento y los de Euskadi). Aquéllas que están sombreadas en rojo son las que se encuentran en peor posición (mayor diferencia negativa entre los datos del Ayuntamiento y los de Euskadi).



Resultado por cada criterio utilizado

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	Puntuación					Distancia respecto a la media de Euskadi
	Ermua	Municipios 10.000-25.000 hab.	Durangaldea / Duranguesado	Bizkaia	Euskadi	
1. Planificación y definición de políticas	2,6	2,22	1,64	1,96	1,88	0,72
1.1 ¿Cuál es la situación que más se parece a la de su ayuntamiento en relación con la definición de la estrategia y los objetivos del equipo de gobierno?	1	1,85	1,13	1,41	1,42	-0,42
1.2 En caso de que se disponga de un documento que recoja estrategias y objetivos para la legislatura, ya sea en ámbitos departamentales o para el conjunto del ayuntamiento, ¿cuál de las siguientes frases refleja mejor el grado de integración de ese documento con el proceso de elaboración presupuestaria?	3	1,80	1,53	1,96	1,88	1,12
1.3 ¿Cómo se coordinan los posible planes sectoriales y/o transversales existentes: igualdad de oportunidades, inmigración, personas mayores, juventud, euskera,...?	2	2,80	2,07	2,29	2,12	-0,12
1.4 ¿Cómo se aborda en el ayuntamiento el futuro del municipio?	3	2,30	1,67	2,16	2,12	0,88
1.5 ¿Cómo se produce el cambio de equipo de gobierno de una legislatura a otra?	4	2,35	1,80	1,97	1,86	2,14
2. Liderazgo	3,67	3,42	2,38	2,42	2,41	1,26
2.1 ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor la forma en que funciona el gobierno municipal?	2	3,45	2,53	2,66	2,66	-0,66
2.2 ¿Cómo se describe mejor la estructura de responsabilidad técnica del ayuntamiento?	4	3,05	2,13	2,18	2,14	1,86
2.3 ¿Cuál de estas frases se acerca más al tipo de relación entre responsables políticos y técnicos existente en su ayuntamiento?	5	3,75	2,47	2,42	2,43	2,57

Leyenda



Áreas consolidadas.



Áreas susceptibles de mejora.

La última columna refleja las diferencias existentes entre el valor medio del municipio y el de Euskadi (diferencia entre los valores de la columna 1 y la columna 5). Las Áreas cuyos datos están sombreados en verde son aquéllas en las que el municipio se encuentra en la mejor posición respecto a la media de Euskadi (mayor diferencia positiva entre los datos del Ayuntamiento y los de Euskadi). Aquéllas que están sombreadas en rojo son las que se encuentran en peor posición (mayor diferencia negativa entre los datos del Ayuntamiento y los de Euskadi).

3. Transparencia y rendición de cuentas	3,29	2,96	2,33	2,37	2,41	0,88
3.1 Señale cuál de las siguientes opciones refleja más adecuadamente la realidad del ayuntamiento en los ámbitos que se indican.						0
Corporación	4	3,70	3,27	3,39	3,2	0,8
Aspectos económicos	4	2,70	2,47	2,40	2,44	1,56
Contratación y compras	5	3,65	2,93	2,69	2,88	2,12
Urbanismo	4	2,95	2,40	2,37	2,53	1,47
Proyectos municipales	4	3,20	2,00	2,44	2,63	1,37
3.2 ¿En que medida utiliza el ayuntamiento indicadores en su gestión?	1	2,10	1,33	1,49	1,5	-0,5
3.3 ¿Cuál de las siguientes opciones refleja mejor la forma en que el ayuntamiento rinde cuentas de su gestión?	1	2,40	1,93	1,82	1,69	-0,69
4. Participación	3	3,03	2,27	2,26	2,32	0,68
4.1 ¿Qué frase describe mejor la situación del ayuntamiento en relación con la participación de la ciudadanía?	3	3,00	2,40	2,42	2,44	0,56
4.2 ¿Qué tipo de participación tienen las personas usuarias de los servicios municipales en el funcionamiento de los mismos?	3	2,55	2,20	2,08	2,09	0,91
4.3 ¿Cómo se canalizan y gestionan los avisos, quejas y reclamaciones de la ciudadanía?	3	3,55	2,20	2,27	2,41	0,59
5. Administración accesible y cercana a la ciudadanía	3,75	2,73	2,4	2,33	2,35	1,4
5.1 ¿Qué frase describe mejor la forma en que se atiende a la ciudadanía en el ayuntamiento?	4	3,10	2,73	3,16	3,28	0,72
5.2 ¿Qué tipo de página web tiene su ayuntamiento?	4	2,65	2,40	2,56	2,27	1,73
5.3 Desde la perspectiva de la gestión de los expedientes administrativos ¿qué frase describe mejor la situación de su ayuntamiento?	4	2,85	2,47	1,92	2,1	1,9
5.4 En relación con la simplificación y agilidad administrativa, usted diría que :	3	2,30	2,00	1,69	1,75	1,25
6. Gestión de servicios	3	1,95	1,52	1,66	1,53	1,47
6.1 Catálogo de servicios ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor la situación de su ayuntamiento?	3	2,30	2,00	2,31	2,08	0,92
6.2 Los servicios que presta su ayuntamiento ¿han asumido compromisos con la ciudadanía evaluables mediante indicadores que puedan ser contrastados públicamente (cartas de servicios)?	3	1,90	1,47	1,54	1,39	1,61
6.3 ¿Utiliza su ayuntamiento la metodología denominada "gestión por procesos"?	4	1,50	1,53	1,37	1,3	2,7
6.4 ¿Dispone su ayuntamiento de sistemas de calidad en la gestión de los servicios?	3	1,95	1,27	1,47	1,39	1,61
6.5 ¿Cuál es la situación de su ayuntamiento en relación con la metodología para la evaluación de la satisfacción de usuarios y ciudadanía con los servicios prestados?	2	2,10	1,33	1,63	1,5	0,5

Leyenda

 Áreas consolidadas.  Áreas susceptibles de mejora.

La última columna refleja las diferencias existentes entre el valor medio del municipio y el de Euskadi (diferencia entre los valores de la columna 1 y la columna 5). Las Áreas cuyos datos están sombreados en verde son aquellas en las que el municipio se encuentra en la mejor posición respecto a la media de Euskadi (mayor diferencia positiva entre los datos del Ayuntamiento y los de Euskadi). Aquéllas que están sombreadas en rojo son las que se encuentran en peor posición (mayor diferencia negativa entre los datos del Ayuntamiento y los de Euskadi).

7. Gestión de las personas empleadas	2,6	2,07	1,48	1,59	1,55	1,05
7.1 ¿Cómo se planifican las necesidades de personal en el ayuntamiento?	3	2,10	1,20	1,55	1,55	1,45
7.2 ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor la forma en que se gestiona la formación de las personas empleadas en el ayuntamiento?	4	2,20	1,73	1,76	1,68	2,32
7.3 ¿Cómo se evalúa el desempeño en el ayuntamiento y de qué manera se reconoce?	1	1,45	1,33	1,30	1,26	-0,26
7.4 ¿Qué frase refleja mejor la situación de su ayuntamiento en relación con la comunicación interna?	3	2,65	1,53	1,77	1,76	1,24
7.5 ¿Cómo se conoce y gestiona la satisfacción de las personas que trabajan en la organización?	2	1,95	1,60	1,57	1,52	0,48
8. Gestión de los recursos	2,6	2,28	2,01	2,06	1,98	0,62
8.1 ¿Qué frase describe mejor la forma en que se gestiona el presupuesto en su ayuntamiento?	2	2,25	1,93	1,98	1,87	0,13
8.2 ¿Cómo describiría la gestión de compras y contrataciones de obras y servicios en su ayuntamiento?	2	2,80	3,20	3,20	3,16	-1,16
8.3 ¿Cómo se gestionan los recursos tecnológicos de su ayuntamiento?	4	2,15	1,80	1,70	1,65	2,35
8.4 ¿Qué frase diría que describe mejor la situación de su ayuntamiento en relación con el impacto medioambiental de su actividad?	3	1,90	1,53	1,66	1,54	1,46
8.5 ¿Cómo se gestiona en su ayuntamiento el mantenimiento de los edificios?	2	2,30	1,60	1,75	1,7	0,3
9. Cooperación	3,33	2,68	1,91	1,94	1,9	1,43
9.1 ¿Cómo se coordina la acción municipal con las asociaciones y entidades que actúan en el territorio?	3	2,60	2,13	2,04	2	1
9.2 ¿Y con otras instituciones públicas?	3	2,75	2,20	2,20	2,15	0,85
9.3 ¿Y con las empresas?	4	2,70	1,40	1,59	1,54	2,46
10. Innovación y mejora	3,6	2,51	1,75	1,97	1,83	1,77
10.1 ¿Qué frase refleja mejor la situación de su ayuntamiento en relación con la existencia de planes de mejora y/o modernización?	4	2,95	2,00	2,32	2,06	1,94
10.2 Desde la perspectiva de los certificados y reconocimientos obtenidos ¿cuál es la situación de su ayuntamiento?	3	1,95	1,27	1,59	1,43	1,57
10.3 ¿Qué tipo de responsabilidades se han establecido en su ayuntamiento para impulsar la mejora y la modernización?	4	2,55	1,67	1,93	1,8	2,2
10.4 En relación con la identificación y puesta en marcha de ideas innovadoras ¿qué frase describe mejor la realidad de su ayuntamiento?	4	2,75	2,20	2,38	2,25	1,75
10.5 ¿Cuál diría que es la situación del ayuntamiento en relación con el desarrollo de equipos de mejora y de actividades de comparación y aprendizaje de otras organizaciones?	3	2,35	1,60	1,65	1,59	1,41

Leyenda



Áreas consolidadas.



Áreas susceptibles de mejora.

La última columna refleja las diferencias existentes entre el valor medio del municipio y el de Euskadi (diferencia entre los valores de la columna 1 y la columna 5). Las Áreas cuyos datos están sombreados en verde son aquéllas en las que el municipio se encuentra en la mejor posición respecto a la media de Euskadi (mayor diferencia positiva entre los datos del Ayuntamiento y los de Euskadi). Aquéllas que están sombreadas en rojo son las que se encuentran en peor posición (mayor diferencia negativa entre los datos del Ayuntamiento y los de Euskadi).