



COMUNICACIONES INTERIORES DE LA CARM

Salida n.º 2775 / 2015

Fecha: 14 / 1 / 2015

COMUNICACIÓN INTERIOR

Para:	Consejería de Presidencia y Empleo Secretaría General Servicio Jurídico A/A D. Ginés Hernández López
De:	Boletín Oficial de la Región de Murcia Servicio de Gestión Administrativa
Asunto:	Informe seguimiento de ejecución contrato-programa 2014 a 31/12/2014

Por medio de la presente le remitimos el informe de seguimiento del contrato-programa 2014 entre la Consejería de Presidencia y Empleo y el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia correspondiente al período 1 de octubre-30 diciembre, con el fin de que le dé traslado a la Vicesecretaría de la Consejería y a la Comisión de Coordinación para el control del sector público.

Murcia, 14 de enero de 2015

EL JEFE DE SERVICIO DE
GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Edo.: José Mateos García



Ref. COMISIÓN DE COORDINACIÓN PARA EL CONTROL DEL SECTOR PÚBLICO
Asunto: Informe de seguimiento de ejecución de Contratos-programa 2014 a 31/12/2014

Con fecha 21 de julio de 2014 se publicó el Contrato programa para el presente ejercicio entre la **Consejería de Presidencia y Empleo y el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia**, de acuerdo con la Disposición Adicional Sexta, apdo. 2, de la Ley 3/2012, de 24 de mayo, de medidas urgentes para el reequilibrio presupuestario, según la cual debe suscribirse un contrato programa entre cada Consejería y los entes del sector público que le estén adscritos, con el fin de determinar los objetivos a alcanzar, los recursos que se ponen a su disposición y los indicadores que permitan medir su grado de consecución.

Así mismo, la Disposición Adicional Tercera de la Ley 13/2013, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2014, regula los Contratos-programa, estableciendo que “Durante el año 2014 las entidades dependientes o vinculadas a la Administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberán relacionarse con ella, a través de la consejería de la que dependan, mediante la suscripción de un contrato-programa en el que se concreten, entre otros aspectos, los objetivos que se asignen, así como las estrategias y su correspondiente financiación. El control de su cumplimiento corresponderá a la consejería que lo haya suscrito, sin perjuicio del que pueda ejercer la Consejería de Economía y Hacienda”.

En ese sentido, y por lo que respecta a objetivos y estrategias, cabe señalar que el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia viene aplicando distintas herramientas de gestión desde hace años. Entre ellas debemos citar la certificación de calidad **ISO 9001:2008**, la certificación medioambiental **ISO 14001**, la **Carta de Servicios**, y el **Plan Estratégico 2010-2014**, puesto en marcha tras la ejecución del **Plan de Modernización** de este centro para los años 2004-2007. Mientras, ya se está



trabajando y en trámite de aprobación el nuevo **Plan Estratégico 2015-2016**, que definirá las líneas maestras acerca de adónde se dirige el centro en sus distintas áreas: Administrativa, Económica y Artes Gráficas.

La aplicación de herramientas de gestión como las citadas conlleva necesariamente el establecimiento de objetivos, la fijación de compromisos y su control mediante los correspondientes indicadores. Esto significa que el manejo de este tipo de herramientas no es nuevo para el centro, y que la incorporación del contrato programa viene a incidir en el camino emprendido por el BORM desde hace años.

De acuerdo con lo establecido en el contrato programa, para el establecimiento de sus objetivos se partió de las funciones que el Organismo Autónomo recoge en su ley de creación (Ley 6/2009, de 9 de octubre), distinguiéndose para el contrato programa dos **áreas operativas** de actuación:

A01- Área del servicio público de publicación del BORM

A02- Área de servicio de industria gráfica de los órganos institucionales de la Región de Murcia y administración regional, así como de otras administraciones y de sus organismos dependientes.

No obstante, cabe recordar que las **líneas estratégicas** de este Organismo Autónomo son:

- Lograr ser eficientes y reconocidos por un alto nivel de calidad en la prestación de los servicios que no son propios, conseguir la mayor eficacia, accesibilidad y universalidad posible en la elaboración y difusión del BORM con la máxima agilidad, competitividad y calidad en la prestación de servicios de industria gráfica.
- Incorporar avances tecnológicos y conseguir optimización de los procedimientos y circuitos de producción y la mejora continua, de forma que alcancemos la mayor

- eficiencia económica, el mejor estímulo de nuestro personal y la plena confianza de los ciudadanos contribuyendo a la sostenibilidad medio ambiental.

Dentro de la primera área relativa a la publicación del BORM se establecieron los siguientes **objetivos**:

A01-OB01. Garantizar que las publicaciones del BORM en edición electrónica estén disponibles antes de las siete horas en un 97% de las veces.

A01-OB02.- El tiempo máximo de publicación de anuncios gratuitos recibidos de forma telemática para su publicación en el BORM será de 8 días hábiles (excluidos domingos y festivos).

A01-OB03.- El tiempo máximo de publicación de anuncios de pago normal recibidos de forma telemática para su publicación en el BORM será de 8 días, hábiles (excluidos domingos y festivos) desde que se tenga constancia del pago (grabación por la entidad colaboradora en la propia carta de pago).

Respecto a estos objetivos, hay que destacar el hecho de que se recogen tiempos máximos de publicación de anuncios inferiores a los plazos legales en los que el Organismo Autónomo está obligado a publicar, pasando de 15 a 8 días, lo que supone el compromiso de reducción de tiempos en casi un 50%.

Dentro de la segunda área relativa al servicio de industria gráfica de la administración regional y de sus organismos dependientes se establecieron los siguientes **objetivos**:

A02-OB01.- Suministro del material normalizado a que hace referencia el apartado primero del Acuerdo de Consejo de Gobierno 21/9/2012.

A02-OB02.- Preparación de presupuestos para la elaboración, edición y publicación del material que hace referencia el apartado segundo del Acuerdo de Consejo de Gobierno 21/9/2012.

A02-OB03.- Cumplimiento de las condiciones que hace referencia el apartado tercero del Acuerdo de Consejo de Gobierno 21/9/2012.

El acuerdo de Consejo de Gobierno de 21 de septiembre de 2012 señala que “el BORM realizará todas las prestaciones de servicio de industria gráfica y la ejecución de los trabajos de imprenta procedentes de la consejerías, organismos y entidades de derecho público de la administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que le sean encomendados mediante sus propios medios y recursos”.

El Organismo Autónomo BORM tiene la consideración de **medio propio instrumental** de la administración regional y de los organismos y entidades de derecho público dependientes de ella que tengan la condición de poder adjudicador para la edición, publicación, distribución y venta en las materias que constituyen sus fines y especialmente para la ejecución de los trabajos de imprenta.

* Grado de cumplimiento

En relación con los datos que figuran en los cuadros que aparecen más abajo, cabe señalar que los compromisos adquiridos dentro de los objetivos del **área A01** relativos al servicio público de publicación del BORM se han cumplido, a fecha 31-12-2014, al **99.48%** (100% en octubre, 96.65% noviembre, 92.86% diciembre) el **primero** de ellos y al **100% el segundo y el tercero**, de acuerdo con la información que se desprende de la aplicación informática mediante la que se controla la entrada, validación, maquetación y publicación del Boletín Oficial.

Las razones por las que el primer compromiso relativo a la disposición del BORM antes de las 7 horas se ha cumplido al 100% en el mes de octubre pero no en los meses de noviembre y diciembre son dos:

- 1) La publicación con fecha 9 de noviembre de un Boletín Extraordinario en el que se decretaron 3 días de luto con motivo del accidente de tráfico de Bullas.
- 2) Un problema inusual el 5 de diciembre producido en un servicio técnico externo relacionado con la firma del Boletín.

En ese sentido, a la vista de los resultados entendemos que no cabe aplicar medida correctora alguna, ya que no se han producido desviaciones de consideración que lo aconsejen.

Los indicadores asociados a cada uno de los objetivos son:

A01-OB01. Garantizar que las publicaciones del BORM en edición electrónica estén disponibles antes de las 7 horas en un 97% de las veces.

Indicador: N.º de publicaciones disponible antes de las 7 horas en el año actual / n.º de publicaciones totales en el año actual x 100.

A01-OB02.- El tiempo máximo de publicación de anuncios gratuitos recibidos de forma telemática para su publicación en el BORM será de 8 días hábiles (excluidos domingos y festivos).

Indicador: N.º de publicaciones de anuncios gratuitos recibidos telemáticamente realizadas dentro de los 8 días / n.º de publicaciones totales de anuncios gratuitos recibidos telemáticamente x 100.

A01-OB03.- El tiempo máximo de publicación de anuncios de pago normal recibidos de forma telemática para su publicación en el BORM será de 8 días, hábiles (excluidos domingos y festivos) desde que se tenga constancia del pago (grabación por la entidad colaboradora en la propia carta de pago).

Indicador: N.º de publicaciones de anuncios de pago normal recibidos de forma telemática dentro de los 8 días / n.º de publicaciones totales de anuncios de pago normal recibidos de forma telemática x 100.

El cumplimiento de los objetivos casi al 100% en el Área 01 de publicación del BORM responde a varios factores, entre los que cabe citar los siguientes:

- a) el proceso de **modernización** del centro llevado a cabo en los últimos años.
- b) la introducción de **procesos** bajo la premisa del principio de mejora continua.
- c) la incorporación de nuevos programas y herramientas de soporte informático.



d) el abandono de la publicación del BORM en papel y su transformación en una publicación de carácter electrónico con plena validez legal.

En cuanto a los datos relativos a los objetivos del **área A02** de industria gráfica de los órganos institucionales de la Región de Murcia y administración regional, así como de otras administraciones y de sus organismos dependientes, el indicador fijado para controlar su grado de cumplimiento es el de la cumplimentación de encuestas de satisfacción presentadas a los grupos de interés.

Dichas encuestas constan de cinco preguntas:

- 1) ¿Se corresponde el material recibido con su pedido?
- 2) ¿Cree que se le ha servido en el plazo correcto?
- 3) Valore nuestra relación calidad-precio
- 4) Valore la atención recibida por el personal del Organismo
- 5) Valore en general la satisfacción en la prestación del servicio

Los resultados obtenidos en las **177 encuestas** cumplimentadas por clientes receptores de los trabajos de artes gráficas, entre el 1 de octubre y el 30 de diciembre de 2014, son los siguientes:

Pregunta	Puntuación media
1) ¿Se corresponde el material recibido con su pedido?	9.4
2) ¿Cree que se le ha servido en el plazo correcto?	9.3
3) Valore nuestra relación calidad-precio	8.8
4) Valore la atención recibida por el personal del Organismo	9.6
5) Valore en general la satisfacción en la prestación del servicio	9.2



Estos datos permiten afirmar que en lo relativo al objetivo A02-OB01.- *Suministro del material normalizado a que hace referencia el apartado primero del Acuerdo de Consejo de Gobierno 21/9/2012*, que dicho material, atendiendo a la puntuación otorgada por los clientes receptores (**9.4 y 9.3 puntos sobre 10**), se ha servido en tiempo y forma y se corresponde con lo solicitado en porcentajes muy elevados.

Al objetivo A02-OB02.- *Preparación de presupuestos para la elaboración, edición y publicación del material que hace referencia el apartado segundo del Acuerdo de Consejo de Gobierno 21/9/2012*, se puede interpretar que responde la pregunta número 3 de la encuesta, puntuada con **8.8 puntos, aumentando en 0.3 puntos respecto a la encuesta del trimestre anterior**.

Por último, el objetivo A02-OB03.- *Cumplimiento de las condiciones que hace referencia el apartado tercero del Acuerdo de Consejo de Gobierno 21/9/2012*, esto es, que el Boletín Oficial de la Región de Murcia realizará todas las prestaciones de servicio de industria gráfica y la ejecución de los trabajos que le sean encomendados, **mediante sus propios medios y recursos**, y que, de acuerdo con lo que establece el parámetro económico que lo acompaña, *no podrá contraer obligaciones superiores a los ingresos ciertos, reales y confirmados. En el supuesto de que un ingreso formalmente comprometido y documentado resultara fallido, el Organismo Autónomo reducirá en la misma proporción los costes de las líneas afectadas*, se acredita por el hecho de que no se ha requerido de la Administración Regional financiación con recursos adicionales a los contemplados en el presupuesto de este Organismo para el presente ejercicio para la realización de los citados trabajos de industria gráfica.



Murcia, 12 de enero de 2015

EL GERENTE

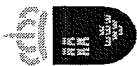
Fdo.: Joaquín Ruiz Guevara



CUADRO COMPROMISOS-INDICADORES (1)

A01- Área del servicio público de publicación del BORM.
A01- LA1. Publicación del BORM

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR COMPROMETIDO	RESULTADOS
1. Garantizar que las publicaciones del BORM en edición electrónica estarán disponibles antes de las siete horas en un 97% de las veces.	N.º de publicaciones disponible antes de las 7 horas en el año actual / n.º de publicaciones totales en el año actual x 100.	100%	99.48%
2. El tiempo máximo de publicación de anuncios gratuitos recibidos de forma telemática para su publicación en el BORM será de 8 días hábiles (excluidos domingos y festivos).	N.º de publicaciones de anuncios gratuitos recibidos telemáticamente realizadas dentro de los 8 días / n.º de publicaciones totales de anuncios gratuitos recibidos telemáticamente x 100.	≤8	100%
3. El tiempo máximo de publicación de anuncios de pago normal recibidos de forma telemática para su publicación en el BORM será de 8 días, hábiles (excluidos domingos y festivos) desde que se tenga constancia del pago (grabación por la entidad colaboradora en la propia carta de pago).	N.º de publicaciones de anuncios de pago normal recibidos de forma telemática dentro de los 8 días / n.º de publicaciones totales de anuncios de pago normal recibidos de forma telemática x 100.	≤8	100%



CUADRO COMPROMISOS-INDICADORES (2)

A02- Área de servicio de industria gráfica de los órganos institucionales de la Región de Murcia y administración regional, así como de otras administraciones y de sus organismos dependientes.

A02-LA1.- Ejecución del Acuerdo de Consejo de Gobierno, de fecha 21/9/2012, relativa al encargo de material impreso.

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR COMPROMETIDO	RESULTADOS
1. Suministro del material normalizado a que hace referencia el apartado primero del Acuerdo de Consejo de Gobierno 21/9/2012	Encuestas de satisfacción presentadas a los grupos de interés	100%	100%
2. Preparación de presupuestos para la elaboración, edición y publicación del material que hace referencia el apartado segundo del Acuerdo de Consejo de Gobierno 21/9/2012	Encuestas de satisfacción presentadas a los grupos de interés	100%	100%
3. Cumplimiento de las condiciones que hace referencia el apartado tercero del Acuerdo de Consejo de Gobierno 21/9/2012	Encuestas de satisfacción presentadas a los grupos de interés	100%	100%