

Área de Modernización, Comunicación y Transparencia

Presentación

Desde la Concejalía de Transparencia, Comunicación y Modernización, se desarrollan las actuaciones destinadas a la Modernización de nuestro ayuntamiento, fomentar la Participación Ciudadana y la Transparencia Municipal, desarrollando la actividad comunicativa del conjunto de la organización, tanto en el ámbito interno como en el externo

La Unidad de Modernización busca mejorar los servicios de atención al ciudadano, por ello se está realizando un importante esfuerzo para facilitar los trámites administrativos y acercar el ayuntamiento a la ciudadanía. En esta línea, se están poniendo en marcha diversas medidas, con la finalidad de proporcionar una atención de calidad, cercana y una mejora de los servicios. La implantación de la administración electrónica supone un importante avance tanto en lo referente a modernización de la administración, como en la mejora de la calidad de los servicios públicos.

La Unidad de Transparencia, tiene como finalidad articular e incrementar la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos y en la vida colectiva de nuestro municipio. Las asociaciones, entidades y vecinos, y su labor, tienen una gran importancia en la vida de nuestro municipio y por eso este Ayuntamiento entiende que es necesario lograr la mejora de la comunicación entre todas las partes así como una mayor participación conjunta, que permita poner en valor y utilidad en los recursos y servicios que esta Concejalía comparte con todos los colectivos de la población.

Este compromiso municipal orienta la voluntad de crear y consolidar un sistema de participación adecuado a la democracia local que refuerce el derecho constitucional a la participación en los asuntos públicos, de manera que se fomente la participación democrática y la transparencia en los asuntos públicos locales.

Por último, la Unidad de Comunicación actúa como eje transversal en el conjunto de la actividad municipal, articulando tanto la comunicación a nivel interno como a nivel externo. Desde la misma se establece la dirección, planificación y desarrollo de la comunicación institucional, se articula la relación con los medios de comunicación, se establecen las líneas de la estrategia de la imagen corporativa y se gestionan las diferentes redes sociales municipales.

Memoria técnica

1.1. Breve descripción del Área

El Área de Modernización, Comunicación y Transparencia tiene como cometido asegurar una gestión eficaz, eficiente, planificada y coordinada del conjunto de la actividad municipal.

En la misma se adscriben las Unidades de Nuevas Tecnologías, Emisora Municipal y la Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia.

La Unidad de Modernización, que incluye Nuevas Tecnologías y Sede Electrónica, desarrolla las siguientes funciones transversales, desarrolla funciones transversales, estando su organización y planificación ligada a todos los Servicios que conforman la actividad municipal, a la vez da soporte tras el aprovisionamiento de las necesidades materiales de los servicios y de todo aquello que hace posible el desarrollo normalizado del funcionamiento municipal en materia de Tecnologías de la Información.

Desde la implantación de la "Administración Electrónica", que ya es una realidad en el Consistorio, el Área de Nuevas Tecnologías pasa a ser un departamento estratégico en el correcto funcionamiento de la Organización y también en la calidad de los servicios que presta a los ciudadanos. Todos los medios informáticos de los que dispone cada uno de los servicios y las infraestructuras de computación y comunicaciones, son monitorizadas y mantenidas de forma eficiente y teniendo en cuenta el marco normativo correspondiente en cada caso.

Desde La Unidad de Comunicación, que incluye la Emisora Municipal, WEB municipal, y Redes Sociales, se realiza la gestión, contratación y estrategia de comunicación del Ayuntamiento, emisión de información sobre los acontecimientos que suceden en el Municipio, promoción de los distintos actos culturales que tienen lugar en Alcantarilla, a fin de fomentar la interacción con los ciudadanos de la localidad.

La Unidad de Transparencia, donde se integra La Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia (OPAT, es la estructura formal permanente dentro de la organización municipal con la misión de impulsar y facilitar la participación ciudadana y transparencia en las diferentes áreas de actuación del Ayuntamiento de Alcantarilla. Se define así como impulsora y/o facilitadora de las relaciones entre el Ayuntamiento, las diversas entidades y los ciudadanos, coordinando las iniciativas y procesos participativos que se desarrollen dentro del ámbito de su competencia, promoviendo el Gobierno Abierto bajo los principios de transparencia, datos abiertos, participación y colaboración.

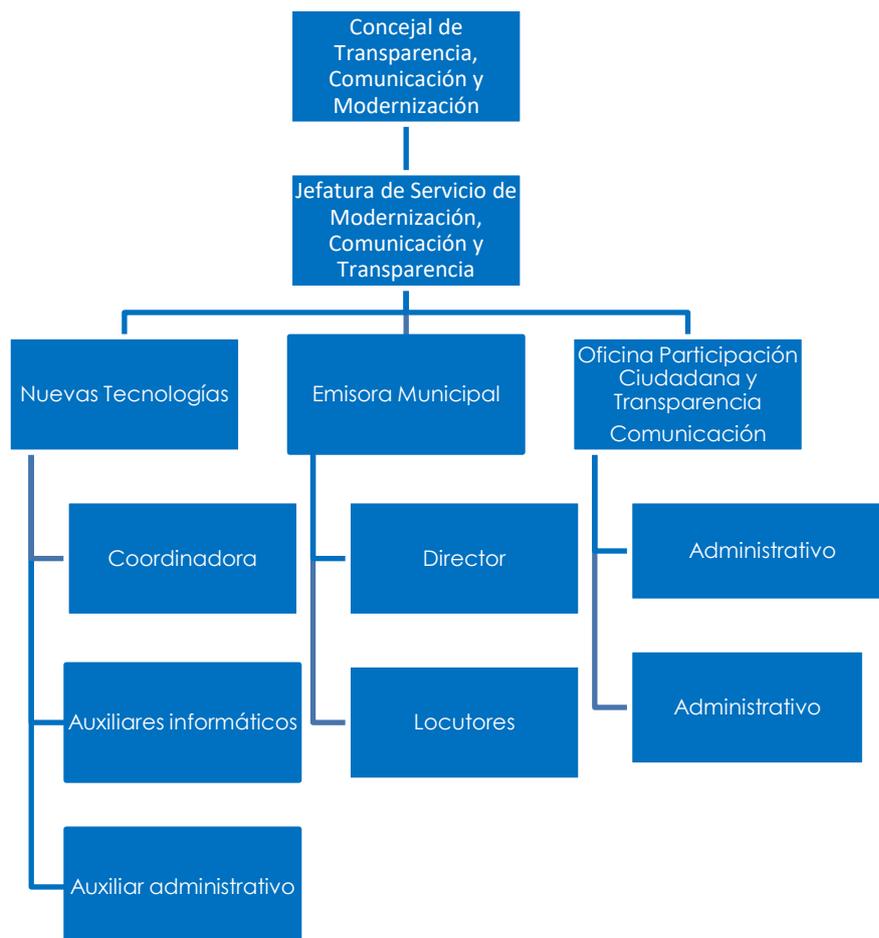
Gobierno Abierto es aquel que se basa en la transparencia como medio para la mejor consecución del fin de involucrar a la ciudadanía en participar y colaborar en lo público. La Administración Local, como administración más cercana al ciudadano, es la más idónea para la implantación del gobierno abierto, y por ello, desde la OPAT, se ponen a disposición los instrumentos y canales necesarios para facilitar el acceso a la información y participación de la ciudadanía de manera real y efectiva.

Desde de la misma se centraliza toda la información de los diversos canales y procesos participativos que se desarrollen, garantizando una visión coherente e integrada en este ámbito y actuando como referente de asesoramiento metodológico para las diferentes áreas municipales que realicen procesos participativos.

1.2. Personal adscrito y organigrama

El Área de Transparencia, Comunicación y Modernización, está integrada por el siguiente personal:

Puesto de trabajo	Núm. trabajadores
Jefatura de Servicio	1
Coordinadora NNTT	1
Auxiliares informáticos	2
Auxiliar administrativo	1
Director emisora	1
Locutores	3
Administrativo	2
TOTAL	11



1.3. Objetivos

Los objetivos de la **Unidad de Modernización** son:

- Elaborar e impulsar el Plan Estratégico de la Institución.
- Impulsar y promover procedimientos de coordinación que afecten al conjunto de la Organización.
- Identificar y realizar propuestas de mejora del diseño de los procedimientos administrativos.
- Diseñar sistemas y ambiente hardware.
- Definir parámetros a cumplir por las TIC (Tecnología de la Información y de la Comunicación).
- Asegurar la operatividad de los sistemas y comunicaciones.
- Planificar nuevos sistemas y tecnologías.
- Diseñar proyectos de ámbito de las soluciones de software.
- Definir los objetivos a cumplir con las aplicaciones.
- Planificar e implantar nuevos programas y actualizaciones.

La **Unidad de Comunicación**, tiene como cometido la consecución de los siguientes objetivos:

- Gestionar la estrategia de comunicación del Ayuntamiento.

La **Unidad de Transparencia**, persigue la consecución de los siguientes objetivos:

- Atender las necesidades de los ciudadanos relativas a información, sugerencias, peticiones y reclamaciones, así como a todas las organizaciones, asociaciones y colectivos, de forma presencial, telefónica o telemática.
- Asesorar y orientar a los ciudadanos que quieran constituir una asociación o entidad.
- Organizar y gestionar el Registro Municipal de entidades y asociaciones ciudadanas, así como tramitar la inscripción en el mismo.
- Servir de cauce de sugerencias y peticiones a todas las áreas del Ayuntamiento en lo relativo a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Facilitar y promover la participación de los vecinos, entidades y asociaciones en la vida municipal, respetando las facultades de decisión correspondientes a los órganos municipales representativos y mejorando la eficacia de los mismos.
- Apoyar al conjunto de áreas municipales en la planificación los distintos procesos participativos a desarrollar.
- Preparar, gestionar y realizar el seguimiento de proyectos, protocolos, convenios y colaboraciones con instituciones, organizaciones y entidades públicas y privadas en relación a la participación ciudadana y la transparencia.
- Diseñar, desarrollar y gestión de programas y acciones de sensibilización y difusión de la participación ciudadana.
- Organizar jornadas, seminarios, ciclos de conferencias, congresos y talleres vinculados a la participación ciudadana.
- Reforzar las relaciones con otros servicios municipales, administraciones públicas y otros organismos.
- Representar al municipio ante las instituciones regionales, nacionales e internacionales en lo relativo a participación ciudadana y transparencia.
- Potenciar el denominado *Gobierno Abierto*, articulado en torno varios ámbitos de actuación: transparencia, participación y colaboración.

- La atención será personalizada, conociendo en todo momento la identidad de la persona que le atiende, adaptada a las circunstancias del interlocutor y durará el tiempo necesario para la resolución de sus dudas o gestión demandada.
- Cuando la información demandada sea específica, el personal de la Oficina le pondrá en contacto con la unidad administrativa competente o le facilitará su número y dirección.
- La atención a los ciudadanos será prestada con amabilidad y consideración por parte del personal de la Oficina de Participación Ciudadana, mostrando voluntad de ayuda y manteniendo en todo momento un comportamiento ético e imparcial.
- Se contestará a las solicitudes, quejas, sugerencias y reclamaciones que lleguen a la Concejalía de participación ciudadana en el menor tiempo posible, y en todo caso con un máximo de 10 días hábiles, dando la opción al ciudadano que elija el canal para recibir la respuesta.
- Se mantendrá contacto permanente con entidades y ciudadanos.
- Procurar la satisfacción de los usuarios de los servicios TIC del Ayuntamiento en lo que a necesidades y expectativas se refiere, resolviendo incidencias y atendiendo peticiones y solicitudes en el menor tiempo posible, así como asegurar el funcionamiento de los servicios que presta garantizando la máxima disponibilidad.
- La comunicación se regirá por los principios de objetividad, veracidad e imparcialidad de las informaciones que se ofrecen, separando entre informaciones y opiniones.

1.4. Líneas de actuación

1.4.1. Unidad de Modernización

Soporte de incidencias, tareas y solicitudes

Se muestra a continuación el volumen de peticiones atendidas por parte del Área de Nuevas Tecnologías partiendo de los datos recogidos en el Sistema Gestor de Incidencias.

Categoría	Atenciones Anuales
Incidencias	1.442
Solicitudes	480
Tareas	371
Préstamos	70
TOTAL	2.363

La siguiente tabla recoge las mismas peticiones categorizadas por tipo o disciplina técnica y partiendo también de los datos recogidos en el Sistema Gestor de Incidencias.

Tipo	Atenciones Anuales
Ofimática	78
Correo	107
Equipos	480
Impresoras	160
Red	161
Gestiona	295

IT	197
Gestión Usuarios	373
Aplicaciones	185
Sede Electrónica	16
Telefonía	5
Recuperación datos	4
Seguridad datos	4
Otros	298
TOTAL	2.363

Implantación y realización de proyectos

Durante el año 2022, se han realizado los siguientes proyectos:

- **Mejora de la continuidad, disponibilidad y garantía del servicio:**
 - Despliegue del firewall Sophos en alta disponibilidad: Instalación de nuevos equipos firewall y migración de las reglas y políticas configuradas.
 - Instalación de sensores de medición de condiciones ambientales en el Centro de Proceso de Datos (CPD) del Ayuntamiento, ubicado en Casa Consistorial y configuración para su monitorización.
 - Instalación y configuración de dispositivos para monitorización de los sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI's) del CPD del Ayuntamiento.
 - Configuración y aplicación nuevas directivas de dominio.
 - Instalación de actualizaciones y parches recomendados.
- **Mejora de la red de comunicaciones cableada, de fibra y red WiFi:**
 - Asesoramiento, asistencia técnica y soporte para la puesta en marcha de la red de datos de la nueva Sala de Estudio Municipal.
 - Asesoramiento, asistencia técnica y soporte para la puesta en marcha de la red de datos de las Plazas de Abastos de Campoamor y San Pedro.
 - Asesoramiento, asistencia técnica y soporte para la puesta en marcha de la red de datos en la nueva Oficina de Atención al Visitante en el Museo de la Huerta.
 - Asesoramiento, asistencia técnica y soporte para la puesta en marcha de la red de datos en el Parque del Acueducto.
 - Mejora de la red WiFi de la Biblioteca Pública Municipal.
 - Asistencia y soporte en la instalación de armarios RACK y electrónica de comunicaciones en las nuevas dependencias o ubicaciones conforme a estándares y recomendaciones técnicas de seguridad.
- **Mejora de la red de comunicaciones para eventos:**
 - Instalación de puntos de acceso WiFi en Pabellón Polideportivo Pedro Agustín Pérez Guirao (Samaniego) para la celebración de la VII Feria Maker Murcia 2022.
 - Soporte y mejora de la red WiFi del Centro Cultura Infanta Elena para la celebración de la feria Alcantarilla Comics & Videogames.
 - Soporte y mejora de la red WiFi en el Museo de la Huerta para la celebración del IV Foro de Empleo y Emprendimiento de Alcantarilla.
 - Soporte y mejora de la red WiFi en Plaza Adolfo Suárez para la celebración de la Feria de Libro 2022.
 - Soporte y mejora de la red WiFi en Pabellón Polideportivo Fausto Vicent para la celebración de la Final Four LF Challenge Alcantarilla 2022.
 - Instalación de puntos de acceso WiFi en Plaza Cayitas para la celebración del evento Navidad Cultural (talleres de robótica).
 - Instalación de puntos de acceso WiFi en el Parque Aviación con motivo de las fiestas de mayo de 2022.

- **Mejora de la seguridad física:** instalación de sistema de control de accesos en Casa Consistorial evitando la entrada a personal no autorizado fuera de horario laboral.
- **Plan de mejora de la seguridad IT y perimetral:**
 - Upgrade de las licencias Intercept X Advanced para servidores y puestos de trabajo a Intercept X Advanced with EDR también para servidores y puestos de trabajo.
 - Configuración avanzada de Firewall Sophos, logrando así mayor protección de tráfico de la red.
 - Configuración e instalación de Puntos de Acceso Wireless Sophos en más dependencias municipales, dotando así a estas sedes de redes Wifi totalmente seguras, gestionadas y controladas totalmente por los técnicos del Área de Nuevas Tecnologías.
 - Sustitución de Puntos de Acceso Wireless Sophos descatalogados y/o carentes de soporte por parte del fabricante.
- **Plan de contingencias:**
 - Revisión y optimización de los circuitos de copia de seguridad.
 - Ampliación de los recursos BaaS (repositorio en la nube).
 - Monitorización de los trabajos y repositorios (NAS_CPD, NAS_POLI y cloud).
 - Realización de pruebas de restauración de archivos.
- **Plan de mejora continua y adaptación tecnológica:**
 - Asesoramiento sobre nuevas herramientas colaborativas: OneDrive, Forms, buzones compartidos etc.
 - Creación del Sitio de Comunicación del Ayuntamiento de Alcantarilla, con el objetivo de compartir documentos con terceros y entre los miembros de la Entidad (sitio compartido externo).
 - Adquisición, instalación y soporte de nuevas herramientas software necesarias para el funcionamiento de los distintos servicios: Adobe Acrobat, Adobe Creative, AutoDesk (Autocad LT y Autocad MAP 3D), ArcGis.
 - Despliegue de proyecto Mantis BT gestor de incidencias (autoservice) para los usuarios de servicios de TI del Ayuntamiento de Alcantarilla.
 - Soporte y asistencia en la solicitud y uso de certificados de esFirma Gestiona (certificados en tarjeta virtual) a los empleados públicos del Ayuntamiento.
 - Soporte y asistencia en la gestión de certificados de persona física emitidos por la FNMT para los empleados públicos de la Organización.
 - Soporte y asistencia en la gestión de certificados de empleado público en tarjeta criptográfica y software emitidos por la ACCV (tanto de empleado público como de representante).
 - Inclusión de nuevos servicios en la Intranet Corporativa.
 - Soporte y asistencia en la integración y uso de las nuevas funcionalidades y versiones del sistema gestor de expedientes Gestiona.
 - Soporte y asistencia técnica a usuarios para el correcto desempeño de sus funciones en modalidad presencial.
 - Soporte y asistencia técnica a usuarios para el correcto desempeño de sus funciones en modalidad teletrabajo.
 - Soporte y asistencia técnica al Área de Régimen Interior en las tareas de mantenimiento, instalación y configuración de equipos de impresión y reprografía del Ayuntamiento.
 - Soporte lógico y técnico a las empresas prestadoras de servicios en la Organización en el desarrollo y ejecución del mantenimiento correctivo y evolutivo correspondiente.
- **Modernización del parque informático:**
 - Renovación de equipos informáticos de usuario obsoletos y/o ineficientes, así como sustitución de componentes internos para mejora de prestaciones.
 - Sustitución de monitores obsoletos y/o ineficientes y dotación de monitores de grandes prestaciones a los puestos de carácter técnico.

- Dotación de monitores de grandes prestaciones a los puestos de Jefatura de Servicio.
- **Mejora de los servicios a la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento:**
- Asistencia técnica y soporte para la puesta en marcha de la sala de ordenadores de uso público de la Biblioteca Municipal tras la eliminación de restricciones de aforo con motivo del COVID-19.
- Soporte y configuración de equipo de consulta de documentos que obran en el Archivo Municipal.
- Soporte y configuración de equipo destinado a venta de entradas en el Centro Cultural Infanta Elena.
- Renovación del equipo informático puesto a disposición del público en la Oficina de Atención al Ciudadano.
- **Mejora de los servicios a la ciudadanía en sus relaciones electrónicas con el Ayuntamiento y otras AAPP:**
- Soporte y asistencia técnica en la generación y uso de los certificados de persona física emitidos a los ciudadanos por el Ayuntamiento como Punto de Registro de usuario (PRU) ACCV.
- Soporte y asistencia técnica en la personalización de trámites externos para su publicación en la Sede Electrónica del Ayuntamiento.
- Soporte y resolución de incidencias de los ciudadanos en el uso de la sede electrónica del Ayuntamiento de Alcantarilla.
- Asesoramiento técnico durante la implantación del sistema de pasarela de pagos del Ayuntamiento.
- **Cumplimiento de obligaciones ENS:**
- Elaboración del informe INES para 2022.
- Redacción de documentación, procedimientos y protocolos en materia de Nuevas Tecnologías y Seguridad de la Información.
- Seguimiento, monitorización y optimización de los sistemas y activos.
- **Gestión técnica de proyectos:**
- Asesoramiento técnico para el desarrollo del proyecto de Digitalización de las Plazas de Abastos de Alcantarilla.
- Asesoramiento técnico en la contratación del sistema de monitorización de cubierta vegetada en el edificio público de la Agencia de Desarrollo Local en el municipio de Alcantarilla.
- Asesoramiento técnico en la ejecución del contrato correspondiente a la Plataforma multimodal peatonal y ciclable adaptada al cambio climático, acción piloto Proyecto Life CityAdap3.
- Asesoramiento en la redacción del Pliego de Prescripciones Técnicas correspondiente a la Contratación de una licencia de uso, soporte y mantenimiento del software de gestión policial Eurocop del Ayuntamiento de Alcantarilla.
- Asesoramiento en la redacción del Pliego de Prescripciones Técnicas correspondiente a la Contratación del servicio de Videoacta de las Sesiones Plenarias del Ayuntamiento de Alcantarilla y asesoramiento en la redacción de informes técnicos para la resolución del mismo proceso de licitación.
- Elaboración del Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del mantenimiento del Sistema de Backup del Ayuntamiento de Alcantarilla y presentación de informes técnicos para la resolución del mismo proceso de licitación.
- Elaboración del Pliego de Prescripciones Técnicas correspondiente a la Contratación del servicio de Alta Disponibilidad y mantenimiento del antivirus y firewall perimetral del Ayuntamiento de Alcantarilla y presentación de informes técnicos para la resolución del mismo proceso de licitación.
- Elaboración y presentación del Proyecto Puesto de Trabajo Inteligente, Línea 4. Infraestructuras digitales del Ayuntamiento de Alcantarilla (Orden TER/836/2022, de 29 de agosto, por la que se aprueban las bases reguladoras de subvenciones

destinadas a la transformación digital y modernización de las administraciones de las entidades locales, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y se efectúa la convocatoria correspondiente a 2022).

- Elaboración y presentación del Proyecto Desarrollo de Integración con Carpeta Ciudadana, Línea 5. Interoperabilidad de Servicios Básicos de Administración Digital del Ayuntamiento de Alcantarilla (Orden TER/836/2022, de 29 de agosto, por la que se aprueban las bases reguladoras de subvenciones destinadas a la transformación digital y modernización de las administraciones de las entidades locales, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y se efectúa la convocatoria correspondiente a 2022).
- Redacción de informes técnicos de evaluación e idoneidad de proyectos para las distintas Áreas conforme al Decreto de Alcaldía 2022-2333 de fecha 11 de mayo de 2022 por el que se resuelve que, en cualquier procedimiento de contratación de equipo digital o susceptible de ser conectado a cualquier sistema electrónico del Ayuntamiento, previo a su autorización de gasto o aprobación de pliegos técnicos, será necesario informe del servicio competente en materia de informática.
- **Soporte técnico de proyectos:**
 - Asistencia técnica y soporte en la instalación del hardware y software necesario para la puesta en marcha del sistema de videovigilancia en el entorno del Parque Aviación.
 - Asistencia técnica y soporte en la instalación del hardware y software necesario para la puesta en marcha del sistema de videovigilancia en la Sala de Estudio Municipal.
 - Asistencia técnica y soporte en la instalación del hardware y software necesario para la puesta en marcha del sistema de monitorización de la plataforma multimodal peatonal y ciclable adaptada al cambio climático del municipio.
 - Asistencia técnica y soporte en la instalación del hardware y software necesario para la puesta en marcha del Servicio de emisiones de actos institucionales en streaming y de la realización y emisión de las sesiones del pleno del Ayuntamiento de Alcantarilla.
 - Asistencia técnica y soporte para la realización del streaming de navidad.
 - Asistencia técnica y soporte en la instalación del hardware y software necesario para la puesta en marcha del sistema de control de accesos en la Sala de Estudio Municipal.
 - Asistencia técnica y soporte en la instalación de tótems publicitarios en el entorno del Parque del Acueducto y Museo de la Huerta.
 - Asistencia técnica y soporte en la instalación y configuración del sistema de iluminación de la fachada de la Casa Consistorial.

1.4.2. Unidad de Comunicación

a. Emisora municipal- Radio Sintonía

Radio Sintonía, ofrece, la oferta de contenidos locales de Alcantarilla más amplia y completa y a gran distancia del resto de medios públicos y privados donde la presencia de contenidos relacionados con el municipio es escasa y de forma muy puntual.

En la parrilla de programación se ha desarrollado de lunes a viernes la emisión de un informativo exclusivamente local, emitido de 14:05 a 14:30 horas.

Además se pone en antena un espacio magazín, "**Las Mañanas de Radio SINTONIA**", que se emite en la franja de 08.30 a 13.00 horas, donde se presta una especial atención

a toda la información que generan en el municipio los diferentes colectivos sociales y culturales. En este espacio, así como en el informativo local, se recogen todos los testimonios y declaraciones de los protagonistas de la noticia en ámbitos como la política, la empresa, las distintas administraciones, la cultura, el deporte, colectivos y asociaciones etc. Por los estudios de Radio Sintonía pasan todo tipo de invitados en general para hablar de los más diversos temas. Además el espacio incluye programas concurso con la participación masiva de oyentes a través del teléfono.

A continuación se presenta la parrilla de programas que habitualmente se realizan:

- **Alcantarilla al Día:** todos los lunes a las 11:10 h. para tomar el pulso a las opiniones de los ciudadanos de Alcantarilla sobre diferentes temas de actualidad.
- **Alcantarilla FC en Antena:** Los lunes a las 11: 30 h. se realiza crónica de seguimiento al equipo alcantarillero que milita en la 1º autonómica.
- **Club Jairis en Antena:** Los martes a las 11:30 h. se realiza crónica de seguimiento al equipo de baloncesto local Club Jairis.
- **Cocinando en Sintonía:** Todos los martes a las 12:10h se realiza espacio gastronómico con la participación de los oyentes y de los restauradores de alcantarilla que nos acercan sus recetas.
- **Yo no he venido a hablar de mi libro:** los lunes a las 12:10h el escritor local Paco Rabadán colabora en este espacio literario entrevistando a los escritores de nuestra localidad.
- **Radio Asunción:** el primer miércoles de cada mes, a las 11:10 h. los alumnos del C.E.I.P. Ntra. Sra. De la Asunción de Alcantarilla, realizan un programa de radio en directo en nuestros estudios.
- **Sintonía Digital:** espacio que, los miércoles a las 12:10 h. se pone en antena para acercar el mundo de las nuevas tecnologías a todos nuestros oyentes.

A esta oferta informativa se suma un programa de entretenimiento que se emite desde 1994 en la franja horaria de 13.00 a 14.00 horas, "**Sigue la Copla**".

En la parrilla de Radio Sintonía se insertan, cada hora, los boletines informativos de RTVE Radio, así como los informativos de Gran Formato (30 minutos) a las 8:00,14:30 y 20:00 horas.

b. Gestión integral de la telefonía de la organización

Con la adjudicación del contrato de telefonía al operador Vodafone, durante los meses de mayo, junio y julio, se realizó la migración completa de la telefonía fija y móvil del Ayuntamiento. Asimismo, se realizaron las migraciones oportunas de los accesos a internet de las distintas sedes de servicios municipales.

Durante los meses de funcionamiento con el nuevo operador las actuaciones desarrolladas básicamente se han centrado en dos cuestiones:

- Resolución de incidencias de usuarios
- Gestión de altas nuevas

c. Gestión de Redes Sociales y web municipal

Desde la Unidad de Comunicación, se gestiona la web municipal www.alcantarilla.es, así como el conjunto de Redes Sociales municipales:

a. Facebook

- Ayuntamiento de Alcantarilla: <https://www.facebook.com/AyuntamientodeAlcantarilla>
- Concejalía de Deportes: <https://www.facebook.com/ConcejaliaDeportesAlcantarilla/>
- Agencia de Desarrollo Local: <https://www.facebook.com/Agencia-De-Desarrollo-Local-Del-Ayuntamiento-De-Alcantarilla-1505153969715860/>
- Desarrollo de la Ciudad y Patrimonio: <https://www.facebook.com/DesarrolloyPatrimonio/>
- Policía Local: <https://www.facebook.com/PolicialocalAlcantarilla/>
- Concejalía de Educación, Cultura y Juventud: <https://www.facebook.com/ConcejaliaEducacionCulturayJuventud/>
- Turismo y Fiestas: <https://www.facebook.com/turismoyfiestasAlcantarilla/>

b. Twitter

1. Ayuntamiento de Alcantarilla: <https://twitter.com/AytAlcantarilla>

c. Youtube

- Ayuntamiento de Alcantarilla: <https://twitter.com/AytAlcantarilla>

d. Whatsapp y Telegram

Canal de comunicación con la ciudadanía, a través del canal **“ALCANTARILLA AL DIA”**, que te permitirá estar informado de todos los eventos y actividades que se realizan en nuestra ciudad.



Cabe indicar que el canal Telegram cerró el año 2022 con 2.255 suscriptores, lo que supone un aumento en el número de suscriptores de más de un 20% con respecto al ejercicio 2021, lo que indica que este medio se ha convertido en uno de los más utilizados por la ciudadanía para informarse sobre la actualidad municipal.

d. Puesta en marcha del nuevo Portal web www.alcantarilla.es

Durante el mes de marzo de 2022, se puso en funcionamiento el nuevo portal web municipal del Ayuntamiento de Alcantarilla. La nueva web se diseñó con el objetivo de hacerla más accesible y atractiva para los ciudadanos, facilitando el acceso directo a los trámites más utilizados por los usuarios



Desde el momento de su lanzamiento y hasta el 31 de diciembre de 2022, la web ha tenido un total de 299.296 visitas, siendo las secciones más visitadas:

- Home de la web: 55,83%
- Farmacias de guardia: 16,69%
- Fiestas de mayo: 9,72%
- Piscina municipal cubierta: 1,05%
- Cita previa: 1,05%

A continuación se detalla el tráfico/visitas por meses a la web:

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agó	Sep	Oct	Nov	Dic
26597	26738	20725	22178	29547	24038	23541	21979	24869	20015	24336	34733



1.4.3. Participación Ciudadana

Con la finalidad de facilitar y promover la participación de los vecinos, entidades y asociaciones en la vida municipal, se han desarrollado las siguientes actuaciones:

1.4.3.1. PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

a. Elaboración del II Plan Municipal de Infancia y Adolescencia

Objeto	El objeto del proceso es recoger las aportaciones para la elaboración del II Plan de Infancia y Adolescencia de la localidad, con la finalidad de hacer de Alcantarilla un espacio socioeducativo dinámico, un entorno seguro como garantía del pleno desarrollo personal de los niños y niñas, y de la vinculación de éstos a procesos y valores humanos y democráticos, y todo ello, actuando de manera específica con el objetivo de prevenir, atender y superar las situaciones de infancia y adolescencia en riesgo.
Calendario	Marzo a septiembre de 2022
Desarrollo	https://www.alcantarilla.es/portal-de-transparencia/relaciones-con-la-ciudadania/participacion-ciudadana/procesos-participativos/elaboracion-del-ii-plan-municipal-de-infancia-y-adolescencia-de-alcantarilla/

1.4.3.2. CONSULTAS PÚBLICAS

a. Modificación de las bases reguladoras de la concesión de subvenciones en materia de acción social y dentro del ámbito de los servicios sociales

Objeto	Modificación de las bases reguladoras de la concesión de subvenciones por el Ayuntamiento de Alcantarilla, en materia de acción social y dentro del ámbito de los servicios sociales, publicadas en el BORM núm. 287, de 13 de diciembre de 2016. Dichas bases tenían por objeto establecer la concesión de subvenciones a otorgar en régimen de concurrencia competitiva a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro que cumplieran los requisitos establecidos en las mismas. Su finalidad es el desarrollo de proyectos y actuaciones de acción social en el municipio de Alcantarilla, ya sean de carácter preventivo, de protección, promocional o rehabilitador, de integración o de sensibilización.
Calendario	Del 23 de agosto al 10 de septiembre de 2022.

Nº de aportaciones	Aportaciones recibidas mediante la presentación de instancia en Registro: 0 Aportaciones recibidas por correo electrónico: 0 Aportaciones recibidas en la APP: 0 TOTAL: 0
Desarrollo	https://www.alcantarilla.es/areas/participacion-ciudadana-2/consultas-publicas/consulta-publica-previa-sobre-la-modificacion-de-las-bases-reguladoras-de-la-concesion-de-subsvenciones-en-materia-de-accion-social-y-dentro-del-ambito-de-los-servicios-sociales/

b. Reglamento de servicio del Centro de Servicios Sociales

Objeto	Se trata de establecer el Reglamento de servicio y régimen interno del Centro de Servicios Sociales, ya que es necesario aprobar un reglamento de servicio que regulan numerosos aspectos del funcionamiento, estructura y acceso a los servicios sociales municipales, que se adapte a la nueva ley de servicios sociales, publicada en julio de 2021, así como a las necesidades cambiantes del municipio y a la realidad social.
Calendario	Del 23 de agosto al 10 de septiembre de 2022.
Nº de aportaciones	Aportaciones recibidas mediante la presentación de instancia en Registro: 0 Aportaciones recibidas por correo electrónico: 0 Aportaciones recibidas en la APP: 0 TOTAL: 0
Desarrollo	https://www.alcantarilla.es/areas/participacion-ciudadana-2/consultas-publicas/consulta-publica-previa-sobre-el-reglamento-de-servicio-del-centro-de-servicios-sociales/

c. Buena gobernanza democrática

Objeto	La encuesta se enmarca en el proceso por el cual Alcantarilla se postula para la obtención del Sello Europeo de la Innovación y la Buena Gobernanza a nivel local. Se trata de conocer la opinión de los vecinos sobre las políticas y servicios municipales que el Ayuntamiento de Alcantarilla lleva a cabo.
Calendario	21 de abril al 21 de mayo de 2022.
Nº de aportaciones	17 cuestionarios cumplimentados
Desarrollo	https://www.alcantarilla.es/areas/participacion-ciudadana-2/consultas-publicas/consulta-publica-buena-gobernanza-democratica/

d. Agenda Urbana 2030

Objeto	La Agenda Urbana Española busca dar respuesta a las necesidades de una era diferente, la era del antropoceno, de la tecnología, de los riesgos globales, de los cambios intensos en las formas de vida, de la toma de conciencia de que el desarrollo urbano sostenible es más que un concepto y que debe tener reflejo en cómo son nuestras ciudades, cómo se diseñan, cuáles son sus estrategias de desarrollo en el día a día y qué efectos producen sobre la cohesión social y las necesidades de las personas. No se trata de un documento urbanístico, sino de un documento urbano que traslada conceptos básicos que cuentan con un respaldo internacional y que tiene en cuenta las demandas ciudadanas; pero que sobre todo, requiere su implementación a nivel local, de conformidad con el contexto territorial de cada pueblo y ciudad, facilitando la toma de decisiones por parte de los responsables y creando conciencia en los ciudadanos sobre la relevancia de lo urbano.
Calendario	14 de enero al 14 de febrero de 2022.
Nº de aportaciones	Ver informe de aportaciones ciudadanas: https://www.alcantarilla.es/wp-content/uploads/2022/04/Informe-Aportaciones-Ciudadanas-a-Consulta-Publica-Agenda-Urbana-1.pdf
Desarrollo	https://www.alcantarilla.es/areas/participacion-ciudadana-2/consultas-publicas/consulta-publica-agenda-urbana-de-alcantarilla-2030/

1.4.3.3. BUZÓN CIUDADANO

El Buzón Ciudadano es una herramienta participativa a través de la cual los vecinos y vecinas pueden realizar consultas, opiniones, quejas o felicitaciones relacionadas con los Servicios Municipales, de una manera más fácil, ágil y eficaz.

Cualquier ciudadano puede acceder al mismo a través de la web del Ayuntamiento de Alcantarilla (<http://www.alcantarilla.es/servicios/buzon-digital>); de igual modo, se puede hacer uso del servicio de manera presencial, en la Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia. Una vez se recibe la queja, petición o sugerencia, se gestiona la solicitud con el Área Municipal competente, para tratar de dar respuesta con la mayor agilidad al ciudadano.

A. Tipos de demanda

DEMANDAS VECINALES	
Quejas	182
Peticiónes	48
Sugerencias	12

TOTAL

212

Las **principales demandas** recibidas han estado relacionadas con los siguientes temas:

- Limpieza viaria
- Poda de árboles
- Ruidos, a horas muy tempranas, por máquinas de limpieza viaria, fuegos artificiales, etc.
- Ruidos y otras quejas organizativas en las Fiestas Patronales
- Señalización de la vía pública
- Inseguridad ciudadana
- Altos niveles de contaminación
- Baches y hundimientos de calzada
- Dudas sobre procesos selectivos
- Plagas de animales
- Información COVID-19

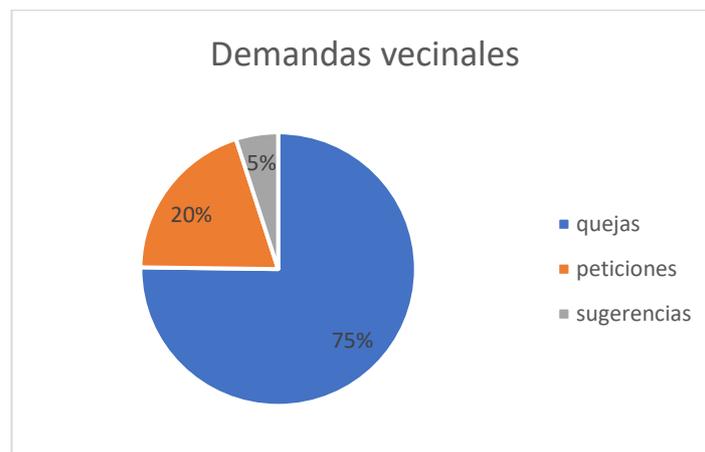


Gráfico. Tipo de demanda

B. Demandas por servicio

En relación con los Servicios Municipales a los que se dirigen las demandas vecinales, indicar que dichas demandas se concentran principalmente, en dos Áreas: Obras y Servicios (44 %), y el Área de Seguridad Ciudadana (18 %).

El **porcentaje de respuesta**, de las distintas demandas por servicio, se detalla en la siguiente tabla:

SERVICIO	Nº de demandas
Desarrollo de la Ciudad y Patrimonio Histórico	109
Seguridad Ciudadana	45
Cultura, Educación y Juventud	24
Transparencia, Comunicación y Modernización	22
Desarrollo Económico	14
Desarrollo Urbano	14

Bienestar Social, Familia y Mujer	6
Recursos Humanos	4
Hacienda	3
Consumo	2
Deportes	2
Desarrollo Local	2
Régimen Interior	1
TOTAL	248

*El valor no coincide con el número total de demandas reflejado en el apartado anterior por existir demandas que afectan a varios Servicios.



Gráfico. Demandas vecinales por servicio

1.4.3.4. PUNTO DE ASESORAMIENTO A ASOCIACIONES

Desde la Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia (OPAT) se lleva a cabo la información, orientación y asesoramiento sobre el proceso de constitución y legalización de Entidades Ciudadanas, así como proporcionar asesoramiento a las asociaciones ya constituidas en la solicitud de subvenciones, elaboración de proyectos y difusión de las distintas actividades que realicen.

Entre sus objetivos se encuentran:

1. Apoyar el trabajo que realizan las asociaciones del municipio.
2. Fortalecer el tejido asociativo del municipio y hacer visible el trabajo realizado por las distintas asociaciones.
3. Impulsar el asociacionismo en nuestra ciudad.
4. Fomentar la participación ciudadana.

En el transcurso del año 2022, se han inscrito **4 nuevas asociaciones** en el Registro Municipal. Durante este periodo, no se ha solicitado asesoramiento por parte de ninguna asociación.

1.4.4.4. CESIÓN DE ESPACIOS DEL CENTRO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Centro de Participación Ciudadana se encuentra ubicado en el complejo de edificios municipales situados en la plaza Escultor Martínez Valcárcel, junto a la Oficina de Turismo, la Agencia de Desarrollo Local y en el mismo edificio de la Biblioteca Municipal.

El Centro de Participación Ciudadana es el equipamiento municipal básico destinado a fomentar y articular la participación vecinal en los asuntos del municipio. En las instalaciones del mismo, las distintas entidades ciudadanas pueden reunirse y/o organizar diversas actividades de interés para el municipio.

El centro cuenta con un salón de actos, con capacidad para 100 personas, y tres salas de reuniones, dos con capacidad para 15-20 personas y una tercera con capacidad para 10 personas.

El uso de las salas se solicita presentando instancia en el Registro General del Ayuntamiento o a través de sede electrónica (alcantarilla.sedelectronica.es); una vez se ha comprobado la disponibilidad del espacio, desde la Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia se comunica la concesión o denegación del uso de la sala solicitada.

DATOS DE UTILIZACIÓN DEL CENTRO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

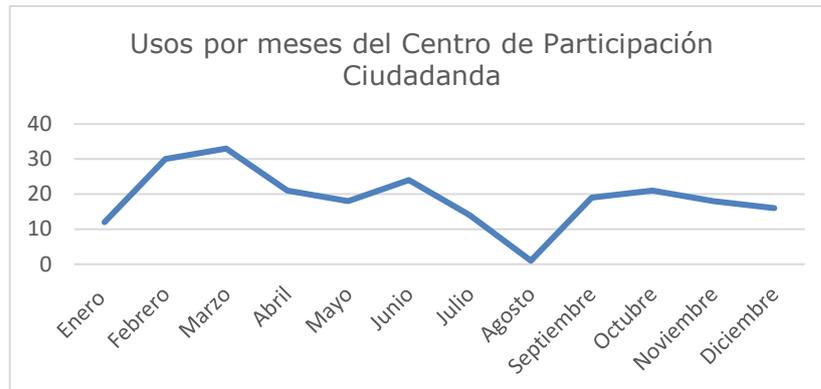
En el transcurso del año 2020, desde se han gestionado las siguientes cesiones de locales:

- a. Por entidad o servicio solicitante: se distingue entre entidades externas o servicios internos del propio Ayuntamiento:**

Entidad o Servicio solicitante	
Externo	97
Interno	130
TOTAL	227

- b. Nº total de usos del centro y distribución por meses**

Usos del Centro de Participación Ciudadana												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
12	30	33	21	18	24	14	1	19	21	18	16	227



c. Distribución de usos por tipo de actividad

Tipo de actividad	Nº
Reunión	123
Curso / Jornada de Formación	23
Charla Informativa	6
Entrevista de selección	12
Conferencia	9
Presentación	17
Otros	37
TOTAL	227

Uso por franja horaria

Franja horaria	
Mañanas	105
Tardes	127

La transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda la acción política tal y como se recoge en la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*.

Sólo cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación en los poderes públicos.

El Ayuntamiento de Alcantarilla, adaptándose a las obligaciones contenidas en la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*, con fecha 10 de diciembre de 2015 puso en funcionamiento el Portal de Transparencia municipal,

El Portal de Transparencia de Alcantarilla se diseñó en base a 8 áreas, 27 ámbitos y 56 indicadores de transparencia. La actualización del Portal es periódica, tratando de que la información publicada sea accesible, gráfica y pedagógica.

b. Derecho de acceso a la Información Pública

Conforme a lo recogido en Capítulo III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, *"Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española"*.

La Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia es el Área encargada de:

- Recibir y dar tramitación a las solicitudes de acceso a la información
- Realizar los trámites internos necesarios para dar acceso a la información solicitada.
- Realizar el seguimiento y control de la correcta tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública.
- Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información.
- Asegurar la disponibilidad en la web municipal o sede electrónica de la información cuyo acceso se solicita con más frecuencia.

Durante el año 2022, se han realizado **18 solicitudes** de acceso a la información pública, con la siguiente resolución:

Nº DE SOLICITUDES	
Nº de solicitudes	18
Tipo de información solicitada	<ul style="list-style-type: none"> a. Información relativa a proyectos y/o obras b. Información económica c. Información sobre bolsas de trabajo
Resolución	Admitidas: 9 Inadmitidas: 9
Motivación inadmisión	<ul style="list-style-type: none"> • No solicitar información pública, en sí, o inexistente: 4 • Información que está en curso de elaboración o de publicación general: 3 • Solicitud repetitiva: 1 • No identificar, de forma suficiente, la información: 1

Memoria económica

Unidad de Modernización

Presupuesto: Partidas y Saldo Inicial		
PARTIDA	CONCEPTO	SALDO INICIAL
10104.9200.22002	Material informático no Inventariable	18.149,50 €
10104.9200.22706	Contratos mantenimiento software	113.000,00 €
10104.9200.626	Equipos software y licencias	221.405,81 €
10104.9206.22706	Servicios informáticos	29.797,51 €
10104.9200.641	Aplicaciones informáticas	0,00 €
	TOTAL PRESUPUESTO	382.352,82 €

Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor		
10104.9200.22002 MATERIAL INFORMÁTICO NO INVENTARIABLE		
MARTINEZ GOMEZ RAUL	MATERIAL INFORMÁTICO NO INVENTARIABLE	1.670,05 €
GENÉRICO	MATERIAL INFORMÁTICO NO INVENTARIABLE	6.000,00 €
ENTIDAD PUBLICA EMPRESARIAL RED.ES	REGISTRO Y MANTENIMIENTO NOMBRES DE DOMINIO BAJO CÓDIGO DEL PAIS CORRESPONDIENTE A ESPAÑA	133,54 €
APPLE DISTRIBUTION INTERNATIONAL	APPLE DEVELOPER PROGRAMA	99,00 €
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	MATERIAL INFORMÁTICO NO INVENTARIABLE	4.185,17 €
NAS INFORMATICA, S.COOP.	REPARACION SISTEMA DE BATERIAS SAI DEL CENTRO DE PROCESO DE DATOS	3.459,39 €
FREEPIK COMPANY,S.L.	CUENTA PREMIUM EN FREEPIK.	130,68 €
ANTONIO GERMÁN CLEMENTE GARRDIO	MATERIAL INFORMÁTICO NO INVENTARIABLE	1.313,56 €
FRANCISCO RIQUELME MARTINEZ	MATERIAL INFORMÁTICO NO INVENTARIABLE	838,66 €
	Gasto partida	17.830,05 €
10104.9200.22203 COMUNICACIONES INFORMÁTICAS		
		0,00 €
	Gasto partida	0,00 €
10104.9200.22706 CONTRATOS MANTENIMIENTO SOFTWARE		
SOLUCIONES AVANZADAS EN INFORMATICA APLICADA,S.L.	SOPORTE Y MANTENIMIENTO APLICACIÓN "GINPIX7".	7.422,31 €
ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACION, S.A.	SERVICIO GESTIÓN ELECTRÓNICA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA	81.340,46 €
VORTAL CONNECTING BUSINESS, S.A.	SERVICIOS DESARROLLO PROYECTO LICITACIÓN ELECTRÓNICA	9.680,00 €
GRUPO SYS4NET, S.L	REGISTROS DE DOMINIOS	374,97 €

SPORT CONSULTING I D, S.L.	APP CONCEJALÍA DEPORTE, DEPORTWEB ON LINE	2.584,56 €
BITNOVA IDENTIFICACION Y CONTROL, S.L.	SOPORTE Y MANTENIMIENTO CONTROL DE PERSONAL	842,40 €
T-SYSTEMS ITC IBERIA S.A.U.	APLICACIONES CONTABILIDAD SICAL, ELAB PRESUPUESTOS, SICAL-WEB Y PADRÓN MPAL HABITANTES 2022.	8.346,66 €
ARCO VALORACIONES, S.A.	ACTUALIZACIÓN PROGRAMA INFORMÁTICO GESTIÓN INVENTARIO MUNICIPAL.	1.815,00 €
SPAI INNOVA ASTIGITAS, S.L	APLICAC INFORMAT SPAI ELECTORAL	1.565,89 €
MONDOLO SOSA MARIA VIRGINIA	APLICACIÓN "CHATBOT NORIA", CONSULTAS CIUDADANOS	1.727,88 €
ODILO TID, S.L	PROGRAMA DE GESTIÓN ARCHIVISTICA A3000	544,50 €
	Gasto partida	116.244,63 €
10104.9200.626 EQUIPOS SOFTWARE Y LICENCIAS		
INFRAESTRUCTURAS Y SERV. DE TELECOMUNICACIONES Y CERTIF.S.A	CERTIFICADOS SEDE ELECTRÓNICA	917,18 €
INFORGES IT SERVICES, S.L.	LICENCIAS MICROSOFT OFFICE 365	56.460,40 €
INFORGES IT SERVICES, S.L.	INST.Y MANT LICENCIAS ANTIVIRUS, FIREWAL Y MANT.SIST. BACKUP AYTO	4.036,69 €
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	GRABADORAS (TASCAM DR-05X	236,14 €
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	AMPLIACIÓN MEMORIA EN PORTATIL DELL.	83,49 €
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	MONITORES DE 27" AOC.	2.635,38 €
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	ARMARIOS RACK ALOJAR SERVIDORES, SWITCHES, SISTEMAS DE REDES O TELÉFONÍA,	767,78 €
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	MONITORES PHILLIPS 27" Y 24"	2.964,56 €
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	ORDENADOR PORTÁTIL PARA ÁREA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y JUVENTUD	2.211,21 €
PRISMA 2000, APLICACIONES INFORMATICAS, S.LL	SERVICIO Y MANTENIMIENTO SISTEMA GESTOR TURNOS ENCÓLATE, LICENCIAS AGENDAS, LICENCIA PARA PUESTO DE ATENCION	1.602,04 €
AGEDOS BUSINESS DATACENTER, S.L	SWITH TIPO ALLIED TELESIS.	1.502,70 €
AGEDOS BUSINESS DATACENTER, S.L	SISTEMA PARA CHEQUEAR TEMPERATURA, HUMEDAD Y GASES PARA PREVENIR INCIDENTES	1.785,63 €
AGEDOS BUSINESS DATACENTER, S.L	LICENCIAS DE USO ADOBE ACROBAT Y 1 CREATIVE CLOUD	5.152,75 €
HISPAMAR CARIBE, S.L.	TABLETS SAMSUNG.	863,94 €
AMBISER INNOVACIONES, S.L.	APLICACIÓN Y SERVICIO VIDEO-ACTA PARA PLENOS	10.970,67 €
AUVYCOM PROYECTOS, S.L.	INSTALACION DE SISTEMA DE CAMARAS PARA RETRANSMISIÓN DE PLENOS Y PARA LA EMISORA MUNICIPAL	14.781,46 €
VALIDATED ID, S.L.	LICENCIAS USO SOFTWARE APP VIDSIGNER BIO STANDARD PARA FIRMA DIGITAL BIOMÉTRICA	2.649,90 €
LUNIA CONSULTORES, S.L.	LICENCIAS ANTIVIRUS FIREWALL SHOPOS, SEGURIDAD IT PERIMETRAL E INTERNA AYUNTAMIENTO	36.704,96 €

SEMICONDUCTORES Y SISTEMAS, S.A.	LICENCIAS SOFTWARE AutoCAD LT Y AutoCAD MAP 3D	8.403,45 €
EL CORTE INGLES, S.A.	PORTÁTIL PARA EL ÁREA COMUNICACIÓN	1.499,00 €
MARTINEZ GOMEZ RAUL	MATERIAL INFORMÁTICO INVENTARIABLE COMPONENTES PERIFERICOS	2.203,35 €
TEKNOSERVICE, S.L.	ORDENADORES I5/I7 DE SOBREMESA Y PORTATIL	10.107,13 €
OZTOGEST DEPORTE OCIO Y SALUD S.L	SISTEMA DE AUTOCONTROL DE CALIDAD DEL AGUA DE LAS PISCINAS MUNICIPALES Y TRASPASO DE DATOS MEDIANTE SOFTWARE SILOE	497,62 €
VIGILANT, S.A.	SISTEMA CCTV JARDIN AVIACIÓN	16.923,06 €
VIGILANT, S.A.	SERVICIO VIDEOVIGILANCIA NUEVA AULA DE LECTURA	3.794,18 €
VIGILANT, S.A.	SISTEMA CCTV, CÁMARA VIDEOVIGILANCIA PORTÁTIL PARA EL BELÉN	784,18 €
ABM CLOUD SOLUTIONS 2000, S.L.	DESARROLLO NUEVA APP WEB	2.178,00 €
NAS INFORMÁTICA, S.COOP.	CÁMARA PARA DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN	199,95 €
EUROCOP SECURITY SYSTEMS, S.L.A	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DEL SISTEMA DE GESTION POLICIAL EUROCOP.	21.000,00 €
BITNOVA IDENTIFICACION Y CONTROL, S.L.	INSTALACION SISTEMA DE ACCESO MEDIANTE TARJETA A LA CASA CONSISTORIAL	1.517,13 €
ESRI ESPAÑA SOLUCIONES GEOESPACIALES, S.L.	APLIC. INFORMÁTICA ARCGIS ONLINE CREATOR PARA ÁREA INDUSTRIA Y MED.AMBIENTE	774,40 €
MAFER ELECTRONICA AVANZADA, S.L.	MATERIAL PARA EMISORA MUNICIPAL Y ALTAVOZ PARA BELÉN	2.979,92 €
	Gasto partida	219.188,25 €
10104.9206.22706 SERVICIOS INFORMÁTICOS		
SERVICIOS INFORMATICOS	TRABAJOS ASISTENCIA TÉCNICA SOPORTE Y MANTEN. APLICACIONES INFORMÁTICAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES	1.500,40 €
SYMLOGIC, S.L	AUDITORÍA INTERNA ENS E INFORME Y CUESTIONARIO NACIONAL ESTADO SEGURIDAD (INES) 2021	2.662,00 €
INFORGES IT SERVICES, S.L.	SERVICIO BAAS 1.0 EN LA NUBE	4.000,01 €
ABM CLOUD SOLUTIONS 2000, S.L.	DESARROLLO PASARELA DE PAGOS	5.263,50 €
VIGILANT, S.A.	DISEÑO E INSTALACIÓN SISTEMA SEGURIDAD TIPO CCTV. EDIFICIO AYUNTAMIENTO	1.040,60 €
AGEDOS BUSINESS DATACENTER, S.L	INTERVENCION DE URGENCIA AVERÍA SISTEMA DE RED DEL AYUNTAMIENTO	1.194,21 €
AGEDOS BUSINESS DATACENTER, S.L	AUDITORÍA DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES Y ELECTRÓNICA DE RED	4.797,65 €
LEGITEC CIBERSEGURIDAD, S.L.	ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO INES 2022	943,80 €
IDEALIA TECNOLOGÍA Y COMUNICACIÓN, S.L.	STREAMING 1000 RADIOSINTONIA.ES Y STREAMING NAVIDAD	168,67 €
	Gasto partida	21.570,84 €
10104.9200.641 APLICACIONES INFORMÁTICAS		
WEE ECOMMERCE S.L.	CONTRATO DESARROLLO WEB	3.751,00 €
	Gasto partida	3.751,00 €
	GASTO TOTAL DE PARTIDAS	378.584,77 €

Unidad de Comunicación

Presupuesto: Partidas y Saldo Inicial			
Nº PARTIDA	CONCEPTO		SALDO PARTIDA
10104 4910 22602	Sociedad de la Información Publicidad		101.750,97 €
10104 4910 22699	Sociedad de la Información Otros Gastos		14.600,00 €
10104 4910 623	Sociedad de la Información Maquinaria y Utillaje		2.000,00 €
10104 9200 22200	Comunicaciones Telefónicas		50.000,00 €
TOTAL PRESUPUESTO			168.350,97 €

Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor			
10104 4910 22602 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN PUBLICIDAD			
RADIO POPULAR, S.A.	Campaña publicitaria		9.879,88 €
POPULAR TELEVISIÓN DE LA REGIÓN DE MURCIA, S.A.	Retransmisión procesión		3.025,00 €
ASQABA PRODUCCIONES AUDIVISUALES, S.L.	Retransmisión streaming		5.445,00 €
FCO. CASCALES SÁNCHEZ	Campaña publicitaria		1.694,00 €
JUAN FRANCISCO CASTILLO GALLEGO	Campaña publicitaria		2.904,00 €
INTERCOM TECNODIFUSIÓN, S.L.	Campaña publicitaria		1.936,00 €
LA VERDAD MULTIMEDIA, S.A.	Campaña publicitaria		5.009,40 €
LA OPINIÓN DE MURCIA, S.A.U.	Campaña publicitaria		7.320,50 €
EDICIONES VITALIDAD Y PROGRESO, S.L.	Campaña publicitaria		605,00 €
SERVICIOS FUNERARIOS LA MERCED, S.L.	Coche publicitario		304,92 €
CBM SERVICIOS AUDIOVISUALES	Campaña publicitaria		22.564,03 €
RADIO MURCIA, S.A.	Campaña publicitaria		8.167,50 €
UNIPREX, S.A.U.	Campaña publicitaria		8.769,46 €
Gasto Partida			77.624,69 €
10104 4910 22699 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN OTROS GASTOS			
FRANCISCO LÓPEZ CASCALES	Mantenimiento Emisora Municipal		151,25 €
LA VERDAD MULTIMEDIA, S.A.	Suscripción digital a periódico		493,37 €
VIGILANT, S.A.	Revisión cámaras Polideportiva		237,10 €
LA OPINIÓN DE MURCIA, S.A.U.	Suscripción digital a periódico		105,00 €
G.T. PROPIEDAD INDUSTRIAL, S.L.	Registro marca turística		165,00 €
PEDRO MANUEL ANDREU MARTÍNEZ	Lona publicitaria		1.324,95 €
EL SEÑOR GUINDILLA RÉCORD, S.L.	Canción navideña		2.420,00 €
JUAN FRANCISCO CASTILLO GALLEGO	Grabación imágenes Semana Santa		1.815,00 €
AUYCOM PROYECTOS, S.L.	Micrófonos Radio Sintonía		53,34 €

SOCIEDAD GENERAL DE AUTORES Y EDITORES	Derechos de autor	1097,71 €
ASUN MARTÍN SÁNCHEZ	Guía didáctica Participación	1147,01 €
ASQABA PRODUCCIONES AUDIVISUALES, S.L.	Retransmisión streaming	1.815,00 €
PILAR MARTÍNEZ MUÑOZ	Reportaje fotográfico	121,00 €
MINISTERIO INDUSTRIA, ENERGIA Y TURISMO	Tasa dominio público Radioeléctrico	347,88 €
UNIVERSIDAD DE MURCIA	Asesoramiento Participación Ciudadana	600,00 €
Gasto Partida		11.893,61 €
10104 4910 623 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN MAQUINARIA Y UTILLAJE		
PEDRO MANUEL ANDREU MARTÍNEZ	Carpa Radio Sintonía	631,62 €
Gasto Partida		631,62 €
10104 9200 22200 COMUNICACIONES TELEFÓNICAS		
VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.	Consumos telefonía	43.070,05 €
Gasto Partida		43.070,05 €
GASTO TOTAL DE PARTIDAS		133.219,97 €

Valoración del grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en la carta de servicios

En la **Unidad de Modernización**, y en lo referente al Área de Nuevas Tecnologías, los criterios a tener en cuenta para valorar el grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en la carta de servicios, son los siguientes:

- El tiempo de resolución de incidencias
- El grado de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
- La satisfacción del usuario

a. Tiempo de resolución de incidencias: uno de los aspectos a valorar en este apartado en materia de compromisos de calidad, son los tiempos de resolución de incidencias y solicitudes. Los tiempos de espera medios para incidencias son distintos según la categorización de éstas en función de su gravedad. Incidencias a nivel de infraestructuras (redes de comunicación y servidores), son atendidas casi de inmediato mientras que las incidencias que afectan a usuarios particulares y solicitudes de ayuda son atendidas con más demora debido al volumen de éstas. La estimación es la siguiente:

Tipo	Tiempo de Resolución (en horas)
Incidencias de Infraestructura	1,5
Incidencias de usuario grave	4
Incidencias de usuario leve	48
Solicitudes de ayuda del usuario	72

b. Grado de adecuación al ENS: otro aspecto a valorar en esta sección ha de centrarse en los esfuerzos realizados en y por el Área en lo que se refiere a la obligada adecuación de ésta a las exigencias definidas por el Esquema Nacional de Seguridad y Esquema Nacional de Interoperabilidad así como la adecuación a la normativa de protección de datos de carácter personal. Muestra de ello, son los resultados obtenidos tras la realización del Informe de estado del ENS.

c. Satisfacción de los usuarios: con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los usuarios, y enmarcada dentro de las actuaciones de su Plan de Mejora, la Unidad de Nuevas Tecnologías realiza una encuesta anual entre todos los empleados públicos de la organización. Esta encuesta es fundamental para abordar proyectos futuros y se espera consolide en un instrumento que permita mejorar el servicio prestado, así como la experiencia de nuestros usuarios en el uso de las TIC.

La encuesta mide los siguientes aspectos:

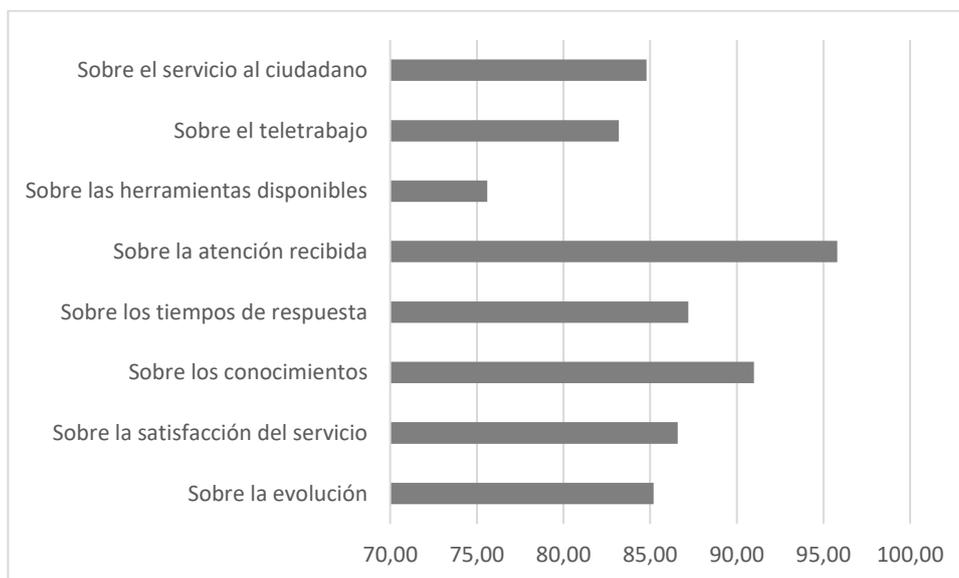
- Evolución del servicio: si en los últimos años se ha experimentado un cambio positivo.
- Satisfacción del servicio: En términos generales, nivel de satisfacción global con el servicio prestado.

- Conocimientos técnicos: si los técnicos disponen de conocimientos y experiencia suficientes para atender las necesidades en materia de Nuevas Tecnologías.
- Tiempos de respuesta ante incidencias: Si las solicitudes y/o incidencias se atienden en un plazo adecuado.
- Atención recibida: si el trato y atención recibida es adecuado.
- Herramientas disponibles: grado de satisfacción con las herramientas y sistemas puestas a disposición de los empleados.
- Teletrabajo: sobre las actuaciones realizadas por esta área en cuanto al desempeño de funciones en esta modalidad.
- Servicio al ciudadano: si las actuaciones realizadas desde NNTT contribuyen a la mejora de la atención a la ciudadanía.

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción para el año 2022 de los usuarios del servicio:

Puntuación en unidades	
Sobre la evolución	4,26
Sobre la satisfacción del servicio	4,33
Sobre los conocimientos	4,55
Sobre los tiempos de respuesta	4,36
Sobre la atención recibida	4,79
Sobre las herramientas disponibles	3,78
Sobre el teletrabajo	4,16
Sobre el servicio al ciudadano	4,24
Puntuación Media	4,31

Escala de valoración: De 5 a 1, siendo 5 la mayor satisfacción y 1 la menor.



A. Valoración del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la carta de servicio de Transparencia y Participación Ciudadana

La carta de Servicio de Transparencia y Participación Ciudadana se aprobó en el Pleno de diciembre del año 2022.

En la misma se recogen los objetivos del Área de Transparencia y Participación Ciudadana, los servicios que se ofrecen y los siguientes compromisos de calidad:

- La atención será personalizada, conociendo en todo momento la identidad de la persona que le atiende, adaptada a las circunstancias del interlocutor y durará el tiempo necesario para la resolución de sus dudas o gestión demandada. El objetivo es que la valoración del apoyo recibido y de la respuesta ofrecida sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.
- Atención adaptada, en la medida de lo posible, a las posibilidades horarias de la población, de manera que el 80% sean atendidas en un plazo igual o inferior a 20 días naturales y en no más de 30 días naturales. El objetivo es que el 85% de las personas atendidas califiquen el tiempo de espera transcurrido muy breve, breve y adecuado.
- Instalaciones y equipamientos adecuados para los servicios que prestan. El objetivo es que la valoración con las instalaciones y con los equipamientos las sea igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10.
- Publicación de los servicios y las actuaciones desarrolladas a través de los diferentes medios con los que cuenta el Ayuntamiento: web municipal, redes sociales, emisora municipal. El objetivo es realizar como mínimo 100 actividades de difusión al año en total.
- Contestar el 70% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.
- Cuando la información demandada sea específica, el personal del Área de Transparencia le pondrá en contacto con la unidad administrativa competente o le facilitará su número y dirección.
- La atención a la ciudadanía será prestada con amabilidad y consideración, mostrando voluntad de ayuda y manteniendo en todo momento un comportamiento ético e imparcial.
- Se mantendrá contacto permanente con entidades y ciudadanos.
- La comunicación se regirá por los principios de objetividad, veracidad e imparcialidad de las informaciones que se ofrecen, separando entre informaciones y opiniones.

Aunque la Carta del servicio del Área se aprobará en el mes de diciembre, a lo largo del año 2022, las actuaciones desarrolladas se han regido por los compromisos de calidad recogidos en la misma, proporcionando una atención personalizada, con amabilidad, imparcialidad y regida por los principios de objetividad, veracidad e imparcialidad en las informaciones.

Se han adaptado las actuaciones a las necesidades horarias de la población, favoreciendo la participación en las instalaciones y equipamientos destinados a la participación ciudadana.

Asimismo, se ha dado publicidad de los servicios y actividades que se realizan a nivel general desde el Ayuntamiento, realizando más de 100 difusiones a lo largo de 2022.

Se han recibido a través del Buzón Ciudadano un total de 22 demandas vecinales, se han respondido todas las demandas, siendo el tiempo medio de respuesta de 0,70 días.

B. Valoración del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la carta de servicio del Portal web municipal

La carta de Servicio del Portal Web municipal se aprobó en el Pleno de diciembre del año 2022.

En la misma se recogen los objetivos del Portal Web, los servicios que se ofrecen y los siguientes compromisos de calidad:

- Ofrecer un servicio eficaz y de calidad, de manera que se alcance un porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el servicio igual o superior al 80% y que el porcentaje de insatisfacción no sea superior al 10%.
- Prestar un servicio útil, suministrando información de interés, permitiendo la realización de gestiones y trámites administrativos a las personas usuarias, de manera que al menos el 80% valoren satisfactoriamente la utilidad de la información y de la realización de trámites y que al menos el 60% valoren satisfactoriamente la utilidad de la información en formato reutilizable.
- Facilitar una información actualizada del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la ciudad de Alcantarilla, de forma que la valoración de las personas usuarias con la actualización de la información sea igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10.
- Proporcionamos un sistema de navegación y unos contenidos informativos accesibles a toda la ciudadanía en cumplimiento del nivel AA (doble-A) en las Pautas de Accesibilidad.
- Ofrecer la máxima disponibilidad de la plataforma para permitir la interacción por parte de las personas usuarias en todo momento, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 98%.
- Comunicar con una antelación mínima de 24 horas, las incidencias por mantenimiento que impliquen la inoperatividad de los portales web del Ayuntamiento de Alcantarilla, salvo incidencias imprevistas.
- Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

La Carta del servicio del Área se aprobó en el mes de diciembre, por lo que no se disponen de datos de que confirmen los compromisos de calidad adquiridos con la misma.

La información publicada en el Portal Web se ha orientado a prestar un servicio útil, proporcionando información de interés sobre la localidad, y permitiendo a su vez realizar los trámites administrativos de manera ágil, proporcionando con ello un servicio de calidad para los usuarios.

El Portal web ha garantizado la accesibilidad y navegación siguiendo los patrones de nivel AA (información a dos clicks).

C. Valoración del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Unidad de Comunicación

La Unidad de Comunicación, tiene por objetivo proyectar una imagen de la organización, dotando de un estilo propio y cercano, haciéndola identificable frente a otras organizaciones.

El estilo, la coherencia formal, la constancia en las comunicaciones de una institución definen su personalidad y la identidad corporativa, tanto en las comunicaciones externas como internas.

Por tanto, los indicadores para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos de la Unidad serán:

- La mejora de la comunicación externa de la institución:

- d. Comunicación offline: notas de prensa, newsletter.
- e. Comunicación online: comunicación en RRSS, portal web, mejora de la comunicación 2.0 (respuestas a demandas).

En relación a la valoración del grado de cumplimiento de los anteriores objetivos, y en los referente a la Comunicación offline, cabe indicar que la comunicación externa de la comunicación ha mejorado durante el año 2022. Este objetivo se ha conseguido mediante el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- **Centralización de las publicaciones de eventos y actividades en el Área de Comunicación:**
 - a. Protocolo de coordinación de Comunicación.
 - b. Publicación de información en redes sociales.
 - c. Publicación de información instantánea.
- **Planificación de la difusión de eventos y actividades:**
 - a. Elaborar una programación de eventos con carácter trimestral (principalmente el Área de Cultura).
 - b. Planificar la difusión trimestral, mensual, semanal.
- **Renovación de la web municipal**
 - a. Revisión de la estructura y contenidos.
 - b. Proponer un diseño más atractivo y moderno, en la que prime la imagen frente al texto.
 - c. Actualización constante de contenidos.
 - d. Vinculación a la Sede Electrónica: incluir los trámites de Sede Electrónica en las secciones web de las distintas concejalías (circularidad de la información).
En el mes de abril de 2022 se puso en funcionamiento el nuevo Portal Web municipal.
- **Elaboración del manual de Identidad Corporativa.**

Por su parte, en lo referente a la Comunicación online, el objetivo se **encuentra en proceso de consecución**, no habiendo logrado mejorar el nivel de respuesta ante las demandas vecinales. Durante el año 2022, se han realizado las siguientes actuaciones con la finalidad de lograr mejorar el nivel de respuesta ante las demandas vecinales:

- **Mejora del nivel de respuesta a las demandas vecinales**
 - a. Habilitar procedimiento en Gestiona (partes de trabajo) de manera que cuando se realice la actuación se comunique automáticamente al Área de Participación Ciudadana y se pueda enviar respuesta al vecino/a donde se indique la resolución de la actuación: habilitado el procedimiento, pero el mismo no es fluido, la información de los partes de trabajo llega cuando se finaliza el parte (meses después de haber realizado la actuación).
 - b. Incrementar los niveles de respuesta en Redes Sociales.