

# Régimen Interior

# Memoria Técnica

## 1. Breve descripción del Área

El Ayuntamiento de Alcantarilla organiza y distribuye su gestión técnica, administrativa y de servicios por concejalías y éstas, a su vez, cuentan con Áreas y/o Servicios especializados.

El Servicio de Régimen Interior, integra las Unidades de Oficina de Atención al Ciudadano, Ventanilla Única, Padrón Municipal y la gestión del Cementerio Municipal. Además de la gestión económica y técnico-administrativa en los asuntos que le son propios.

Su ubicación física se localiza en calle Mayor, esquina Ignacio López Local, con garantías de "accesibilidad" y mejora en la atención al ciudadano.

La transversalidad de las funciones de este Servicio hace que su organización y planificación esté ligada a todos los Servicios que conforman la actividad municipal, a la vez atiende el aprovisionamiento y mantenimiento de las necesidades materiales de los servicios y de todo aquello que hace posible el desarrollo normalizado del funcionamiento municipal.

La Oficina de Atención al Ciudadano, constituye la primera toma de contacto del ciudadano con la administración local, de ahí la importancia de que ésta sea cercana, amable, ágil y resolutive. Igualmente, asigna y proyecta las peticiones y necesidades ciudadanas al resto de servicios, facilitando y distribuyendo las demandas y/o al propio ciudadano, orientándolo hacia el servicio o la persona que podrá atender sus necesidades, tanto si estas van dirigidas a nuestra entidad como, si van dirigidas a otros Organismos o Administraciones Públicas.

Esta Oficina adquiere con la nueva Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, un protagonismo esencial en el procedimiento administrativo, ya que toda la documentación que se presenta por registro deberá ser digitalizada (art. 16), sobre la base de considerar la digitalización de la sociedad como una realidad que debe extenderse de forma definitiva y completa a la tramitación administrativa.

Ofrece los siguientes Servicios:

- ✓ Información General y Asistencia en Materia de Registros
- ✓ Acreditación de la representación mediante comparecencia
- ✓ Registro en sistema de identificación y firma electrónica
- ✓ Asistencia/ayuda en la iniciación de procedimientos
- ✓ Expedición de copias auténticas

- ✓ Emisión de Certificados Digitales (punto PRU de la ACCV- entidad certificadora)

Así como otros de respuesta inmediata, en relación con procedimientos CARM:

- Expedición y renovación inmediata del carné de familia numerosa
- Expedición de licencias de caza
- Expedición de autoliquidación de tasas
- Compulsa de documentos
- Solicitud de información general, sin tramitación
- Expedición inmediata de licencias de pesca fluvial
- Diligenciado de boletín de situación de máquinas recreativas y de azar

Estos servicios que se prestan a través de la "Ventanilla Única", suponen una constante en continua progresión, evitando desplazamientos a otras administraciones fuera del municipio, ofreciendo garantía de profesionalidad, agilidad y calidad en el servicio.

La unidad de Padrón y estadística viene a conformar el compromiso de actualización constante de datos y cifras relativas al Padrón Municipal de Habitantes y al Censo Electoral, con intercambio continuo con el Instituto Nacional de Estadística. Este servicio tiene la custodia de datos de especial sensibilidad, sujetos a la Ley de Protección de Datos.

No olvidemos que nuestro municipio es el quinto de la Región y que el Padrón Municipal de Habitantes es una pieza clave en el crecimiento de la población. De ahí la importancia de dotarlo de recursos y personal.

Unido al servicio y en complemento a éste, la unidad de Callejero, dependiente del Padrón, que es el encargado del mantenimiento y actualización de los números de policía y denominaciones de vías públicas, facilitando esta información y asistencia a las áreas municipales y al ciudadano; Actualización del callejero municipal, así como tiene otros cometidos relacionados en mayor o menor medida con el Callejero Padrón, y que más adelante se desarrollan al igual que el resto de las unidades.

La gestión del Cementerio Municipal cierra y completa la actividad que corresponde al Área de Régimen Interior.

El servicio de Cementerio se gestiona en cumplimiento de lo establecido en la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local modificada por la Ley 11/1999, de 21 de abril, de Bases de Régimen Local, y también con sujeción al Reglamento de Bienes de las Entidades Locales, así como en particular el Decreto 2263/1974, de 20 de julio sobre Policía Sanitaria Mortuoria y la legislación autonómica aplicable en esta materia. Así mismo, el 22 de junio de 2016 se publicó en el BORM la aprobación definitiva de la Ordenanza reguladora del Cementerio Municipal de Alcantarilla.

Dentro de la Unidad de Cementerio se realizan las funciones administrativas y técnicas entre las que se encuentran:

- ✓ Iniciación, trámite y resolución de los expedientes relativos a concesión y reconocimiento de derecho funerario sobre unidades de enterramiento de construcción municipal y sobre parcelas para su construcción por particulares.

- ✓ Modificación y reconocimiento de transmisión del derecho funerario, en la forma establecida reglamentariamente.
- ✓ Recepción y autorización de designación de beneficiarios de derecho funerario.
- ✓ Comprobación del cumplimiento de requisitos legales para la inhumación, exhumación, traslado, reducción, cremación e incineración de cadáveres y restos humanos.
- ✓ La actualización de los libros de registro donde se reflejan los asientos correspondientes a las inhumaciones, cremaciones, unidades de enterramiento y concesiones de derecho funerario otorgadas a particulares.
- ✓ La expedición de certificaciones sobre el contenido de los Libros, a favor de quienes resulten titulares de algún derecho según los mismos, resulten afectados por su contenido, o acrediten interés legítimo.
- ✓ La autorización de inhumación y exhumación de cadáveres y restos, en los casos de competencia municipal atribuida por la normativa de sanidad mortuoria.
- ✓ Así como otras reguladas en el Ordenanza Municipal del servicio de Cementerio Municipal.

Hay que destacar la gran labor que por todo el personal que integra el Área del Régimen Interior se realiza a diario desde las distintas unidades que la componen. Se trata de "*personas*" que atienden a "*personas*", con experiencia profesional en la atención directa al ciudadano, garantizando un trabajo de calidad y ofreciendo un servicio de atención personal, telefónica y telemática con profesionalidad, empatía y compromiso con el ciudadano.

Hay que resaltar que tan importante es poner en calor al servicio público como al funcionario que lo defiende.

Finalmente, destacar la importancia en la colaboración interna interdepartamental dentro de nuestra entidad, como con otras Administraciones, para una mejor coordinación de los servicios, con una pretendida voluntad de optimización de recursos y simplificación de los procesos, que redunden en la prestación de servicios de mayor calidad y que contribuyan al cumplimiento de uno de los objetivos estratégicos presente en la mayoría de los procesos de modernización pública, y en el que este Ayuntamiento está trabajando día a día, que es conseguir la excelencia en la prestación de servicios públicos.

Esto implica compaginar técnica y estrategia, medios y objetivos, capacidad y voluntad, se trata de vincular Buena Administración y Buen Gobierno a la práctica de las instituciones, prueba de ello es la creación del Grupo de Mejora, en el que participan los responsables técnicos de las distintas áreas municipales y sus responsables políticos, donde se tratan diversos asuntos de funcionamiento y que contribuyen a la mejora en la calidad de los servicios públicos que se prestan desde este Ayuntamiento.

## 2. Personal adscrito

En la actualidad el área cuenta con los siguientes medios personales para la realización de las tareas encomendadas:

- Jefa de Servicio de Régimen Interior
- Jefe de Sección de Registro
- Jefa de Sección del Padrón y Estadística

- Delineante
- 3 auxiliares administrativos de apoyo a Registro y Padrón
- 1 auxiliar administrativo adscrito al servicio de cementerio
- 1 auxiliar administrativo adscrito a la unidad económica del área
- 3 notificadores y un repartidor de apoyo
- 1 operadora de centralita

### **3. Objetivos**

Los objetivos principales de esta área son:

- a) Esta área asume las funciones relacionadas con la nomenclatura de vías públicas, el padrón municipal de habitantes y las relaciones con el Instituto Nacional de Estadística (INE) para la formación del censo electoral y de los demás censos que deban formarse por mandato legal, y la relación para ello con todas las Administraciones y organismo implicados en tales procesos.
- b) También dependen de esta área La Oficina de Asistencia en Materia de Registros y el tablón de edictos, el servicio de atención al ciudadano, la centralita y las notificaciones.
- c) Planificar las políticas de optimización del uso de las dependencias y edificios municipales, así como cualquier otro material de trabajo.
- d) Conocer, valorar y atender las necesidades de equipamiento y material de los servicios, para una buena optimización de los recursos económicos y materiales.
- e) Atender y gestionar todos los gastos relacionados con las publicaciones en diarios oficiales, los relacionados con la actividad institucional y los gastos jurídicos; así como otros relacionados con los servicios generales del Ayuntamiento

## 4. Estructura del Área

### 4.1 Servicio de Atención al Ciudadano

El servicio de atención al ciudadano constituye el primer punto de contacto entre la administración y la ciudadanía, la puerta de entrada a la actividad administrativa.

Este órgano administrativo, entendido como **servicio público**, pretende no sólo servir de intermediario entre ambos, procurándoles una mayor cercanía, sino también simplificarles el cumplimiento de sus gestiones.

En definitiva, se trata de atender aquellas consultas que los ciudadanos formulen a la Administración, satisfacer la **demanda de información** de diversa índole, asesorarles en cuanto a la obtención de los diversos servicios municipales, proporcionando un trato directo y personalizado.

Este servicio se divide en las siguientes Unidades:

#### 4.1.1 Información y Registro de documentos

##### a) Información.

Su objetivo fundamental consiste en acercar la administración a la ciudadanía, ofreciendo un servicio integrado y homogéneo a través de puestos de atención directa al ciudadano, garantizando el derecho a la información administrativa de cuantos acceden a la administración local, por el medio que sea.

En este punto se ha señalado que con motivo del traslado de la Oficina de Información al Ciudadano de la Casa Consistorial a su actual ubicación, el servicio ha mejorado en su organización ya que se dispone de un ordenanza para el control de acceso que además, agiliza la atención en mesa ya que sin necesidad de cita, facilita información a los ciudadanos sobre tramites a realizar en otras áreas municipales, sirve de enlace entre las mesas de atención y vecinos que solicitan volantes de empadronamiento, agilizando así su obtención y evitando tener que pedir cita para ello, da citas a los vecinos que lo solicitan, etc. Encargándose del reparto de valija a otras áreas municipales, o de la entrega en Murcia si es necesario. También presta apoyo como repartidor /notificador cuando es necesario.

Unidad encargada de coordinar la información y atención presencial. Sus actividades principales son la información, atención y orientación ciudadana y fundamentalmente:

- Orientar y asesorar a la ciudadanía en relación con las demandas que formule.
- Ayudar a los ciudadanos/as en la iniciación de los procedimientos que deseen realizar. Así como asistirlos en el uso de los medios electrónicos para los trámites que deseen realizar con las distintas administraciones.
- Aclaración y ayuda sobre procedimientos, trámites y documentación necesaria para sus actuaciones y solicitudes con la administración.
- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento.

## b) Registro Electrónico General de entrada/salida de documentos.

El Ayuntamiento de Alcantarilla activó el 17 de febrero de 2017 su registro electrónico general, de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2015 de 1 de octubre.

A partir del 7 de marzo de 2017 se incorporó a ORVE (Oficina de Registro Virtual), para dar respuesta a las necesidades de mejora y eficiencia de la Administración Pública y mejor servicio al ciudadano.

ORVE es un servicio de administración electrónica en la nube ofrecido a todas las Administraciones Públicas, que permite digitalizar el papel que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, y enviarlo electrónicamente al destino, al instante, y sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente.

Posteriormente y tras la activación de la integración de nuestra Entidad en Gestiona con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) en fecha 25 de abril de 2019, se nos comunicó por la Dirección General de Función Pública que, en base a la información que había facilitado la Secretaría General de Administración Digital dependiente del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, una vez fuera efectiva la migración se daría por finalizada nuestra adhesión a ORVE.

<b>Asientos Registrales realizados en 2023</b>		<b>2022</b>
Registros con atención presencial en mesa	20.708	20.828
Registro entrada SIR	3.745	3.378
Registro de Pleno Electrónico	127	0
Registro Electrónico (Sede Electrónica)	13.610	8.907
Envíos Ventanilla Única	7.231	7.378
TOTAL	45.421	40.491
<b>ESCRITURAS ATRM</b>	<b>1103</b>	<b>432</b>
<b>Registro de salidas en 2023</b>		<b>2022</b>
Registro de salida (realizados por los distintos Servicios Municipales).	19.891	17.533
Registro Electrónico (Sede Electrónica)	11.823	10.166
Notificaciones comparecidas en la Dirección Electrónica Habilitada (060)	Media de 20-25 trimestre	Media de 20-25 trimestre

## c) Implantación Gestor de Turnos con motivo de cambio de oficina

En enero de 2021 se traslada la oficina desde la planta baja del Ayuntamiento al nuevo local, en esta nueva oficina se instala el Gestor de Turnos "Encólata" con Tótem y Pantalla.

De la aplicación se explotan los datos que a continuación se relacionan

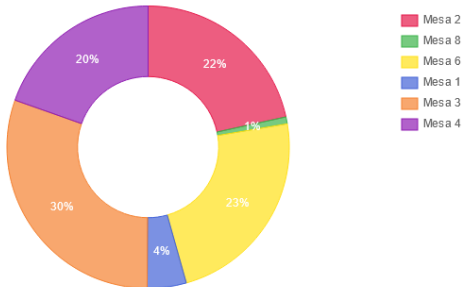
Las cifras totales de Encóláte de Cita Previa son:

Campo	Turnos totales 2022	Turnos totales 2023	Atenciones 2022	Atenciones 2023
Padrón	6418	6407	6478	6491
Registro Ayuntamiento	2456	2944	2485	2988
Ventanilla Única: Familia Numerosa	1489		1545	
Licencias caza y pesca CP		1492		1514
Liquidación de escrituras	213	99	216	99
Familia Numerosa, Licencias caza y pesca	459	989	466	997
Obtención certificado digital	217	312	218	316
Padrón CP	1699	1819	1856	2058
Registro Ayuntamiento CP	5505	5202	5671	5346
Volante de empadronamiento CP	183	149	181	147
Certificado de empadronamiento CP	941	881	973	932
Cementerio	173	19	176	20
Liquidación de Escrituras CP	311	84	314	85
Obtención Certificado digital CP	1297	1483	1302	1487
Sin Atención	28012	25573	3	4

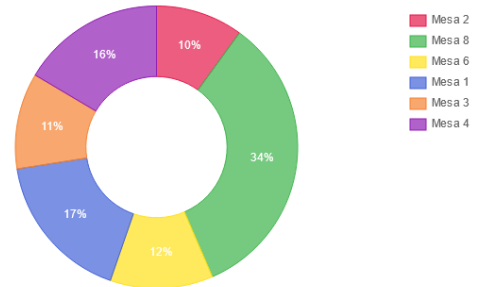


## AÑO 2022

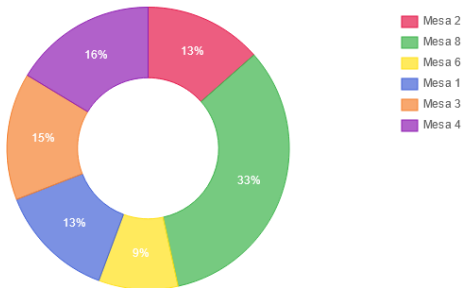
ATENCIONES



MEDIA TIEMPOS DE ESPERA (minutos)

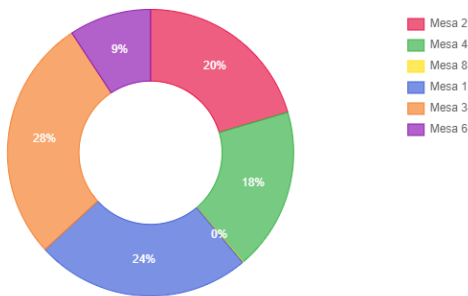


MEDIA TIEMPOS DE ATENCIÓN (minutos)

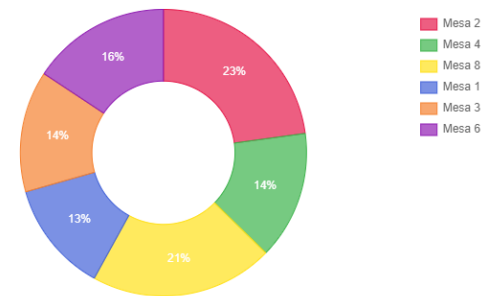


## AÑO 2023

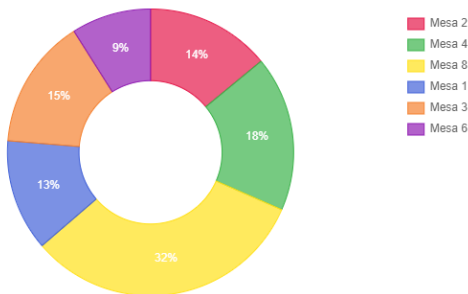
ATENCIONES



MEDIA TIEMPOS DE ESPERA (minutos)



MEDIA TIEMPOS DE ATENCIÓN (minutos)



#### **d) Emisión de certificados digitales.**

La Oficina de atención a la ciudadanía realiza con cita previa, los certificados digitales de forma gratuita y válidos para realizar cualquier trámite telemático con todas las administraciones, emitidos por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV).

Como puede observarse en la tabla el incremento a final de año ha sido sustancial, debido a la necesidad de relacionarse electrónicamente con las administraciones para diversos trámites como, por ejemplo, el certificado COVID o muchos trámites de la CARM.

	Certificados
AÑO 2023	1802
AÑO 2022	1338
AÑO 2021	1009

#### **e) Ventanilla Única.**

Los servicios que desde la Ventanilla Única se prestan se corresponden a tres niveles:

- Información y registro
- Tramitación de procedimientos

Estos son prestados por personal propio del Ayuntamiento y entre las actuaciones realizadas destaca:

- Admisión de solicitudes (Registro de Entrada)
- Solicitudes con destino a otras Administraciones distintas de la Regional. (Bandeja SIR)
- Expedición de autoliquidación de tasas.
- Solicitud de información general, sin tramitación.
- Expedición inmediata de Títulos de Familia Numerosa.
- Renovación inmediata de Títulos de Familia Numerosa.
- Expedición inmediata de licencias de pesca fluvial.
- Expedición inmediata de licencias de caza.
- Diligenciado de boletín de situación de máquinas recreativas y de azar.
- Otorgamiento de la Representación para trámites CARM.

Servicios ofrecidos por la OCAG de Alcantarilla

<b>Cartera de servicios que ofrecen en la red de oficinas corporativas de atención al ciudadano.</b>	<b>Implantación en la OCAG de Alcantarilla</b>
Admisión de solicitudes (Registro entrada).	SI
Solicitudes con destino a otras Administraciones distintas de la Regional (Registro de Salida)	SI
Compulsa de documentos	SI (Electrónica)
Expedición de autoliquidación de tasas	SI
Solicitud de información general, sin tramitación	SI
Expedición inmediata de Títulos de Familia Numerosa.	SI
Renovación inmediata de Títulos de Familia Numerosa.	SI
Expedición inmediata de licencias de pesca fluvial	SI
Expedición inmediata de licencias de caza	SI
Expedición inmediata de la Renovación de demanda de empleo	NO
Diligenciado de boletín de situación de máquinas recreativas y de azar	SI
Otorgamiento de la Representación para trámites CARM	SI

### Datos de actividad de la OCAG de Alcantarilla

En las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano, además de las actuaciones derivadas del proceso de registro e información, se ofrecen una serie de servicios de respuesta inmediata (denominados SERI) mediante la firma del correspondiente convenio de encomienda de gestión.

Por ello, se distinguen en dos tablas adjuntas estas diferentes actividades y servicios

### Actividades de información y registro

<b>OCAG de Alcantarilla</b>	<b>peticiones de información</b>	<b>Compulsas</b>	<b>Tasas</b>	<b>Registros entrada</b>	<b>Registros salida</b>	<b>Facturas electrónicas</b>
2016	1.653	7.128	783	9.807	2.137	21
2017	---	----	---	8.165	1.274	43
2018	---	----	---	4.468	648	31
2019	----	----	----	2.266	332	4.222
2020	---	---				0
2021	---	---				0
2022	---	0				

Nota. ( ) no hay datos pues a partir de la entrada de la integración con SIR-ORVE, las OAMR quedan interconectadas a través de SIR y desaparece el servicio compartido de registro GEISER (Gestión Integrada de Servicios de Registro), por lo que unidades de tramitación origen y destino, pasan al contexto de operar con la flexibilidad necesaria que asegure la gestión más eficaz al servicio del ciudadano. A partir de 2023 no se pueden filtrar las tasas emitidas por esta oficina al cambiar de programa

### Servicios de respuesta inmediata

OCAG de Alcantarilla	Máquinas recreativas	Licencias pesca fluvial y caza	Expedición y Renovación títulos familia numerosa	Liquidación de escrituras
2016	45	26	114	----
2017	----	50	55	495
2018	57	65	85	425
2019	----	144	80	351
2020	1.653	7.128	9.807	21
2021	50	104	471	629
2022	39	79	439	432
2023	53	70	476	Se crea nuevo apartado

El aumento de las gestiones realizadas a través del Servicio de Ventanilla Única de nuestro Ayuntamiento es notoriamente manifiesto. Desde aquí se recogen y tramitan documentos, no solo de vecinos de Alcantarilla, sino también de municipios próximos al nuestro que acuden a nuestro servicio, por cercanía y celeridad, y porque existe el conocimiento de la buena gestión que se hace desde esta unidad, atendida por dos personas.

#### f) Nueva implantación oficina ATRM

El 01 de junio de 2023 se crea dentro de la Oficina de Atención al Ciudadano una oficina delegada de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, en virtud del convenio de colaboración aprobado en pleno de 30 de marzo de 2023. La nueva oficina se activó en junio del mismo año.

Hasta su puesta en marcha en junio de 2024, el número de actuaciones relativas a la liquidación del Impuesto de Trasmisiones y Actos Jurídicos Documentados realizadas por el funcionario municipal habilitado para ello fueron un total de 143.

A partir de junio la nueva oficina delegada de la Agencia Tributaria ha realizado un total de 960 actuaciones distribuidas entre los siguientes servicios que presta:

- Asesoramiento en la presentación de modelos de autoliquidaciones de tributos cedidos (Impuesto de Sucesiones y Donaciones e Impuesto de Transmisión Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados).
- Cumplimentación de modelos de autoliquidaciones de tributos cedidos (Impuesto de Sucesiones y Donaciones e Impuesto de Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados).
- Información general de tributos cuya gestión y recaudación compete a la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.
- Registro de documentos de carácter tributario autonómico.

### **g) Cartería/Comunicaciones postales.**

Desde esta dependencia se prepara la correspondencia que se genera en los servicios y dependencias municipales, para ser enviada por correo o mensajería, lo que genera las siguientes tareas:

- Recepción de la correspondencia.
- Clasificación y listado para envío a la Oficina de Correos.
- Remisión a la Oficina de Correos.

	2022	2023
Carta Certificada	28	48
ORDINARIA NORMAL	1012	1196

### **h) Notificadores y Centralita telefónica municipal.**

El servicio que ofrece es la recepción de llamadas, y su distribución a los distintos servicios del Ayuntamiento y/o personas que lo integran con asignación de extensiones y números de centralitas telefónicas.

Desde este servicio también se atienden las llamadas de cita previa telefónica.

Unidad formada por tres personas que recogen y distribuyen la documentación y paquetería entre los distintos servicios del Ayuntamiento. Al mismo tiempo, se encarga del transportar documentos a los distintos organismos de la capital, que por su cercanía permite trasladarse, generalmente en ciclomotor.

Las notificaciones y comunicaciones a vecinos de Alcantarilla, citaciones a miembros de la corporación municipal, etc., se realizan a través de este personal, quien entrega y recoge el recibí de los interesados.

Su actividad laboral se completa con la asistencia a los Plenos Municipales, Bodas Civiles y cuantas actividades precisen de apoyo de personal. Así como las funciones de control de accesos tanto al edificio de la Casa Consistorial (cuando la policía local no puede enviar a un agente) y a la Oficina de Atención al Ciudadano. Así como la participación con el Gabinete de Alcaldía, así como con otras áreas municipales en distintos actos y actividades municipales.

## 4.2 Padrón de habitantes, estadística y callejero.

### 4.2.1 Padrón de habitantes y estadística

La Unidad de Estadística y Gestión Padronal, recoge, registra y custodia los datos demográficos del municipio.

**El Padrón municipal** es el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio. Sus datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo. Las certificaciones que de dichos datos se expidan tendrán carácter de documento público y fehaciente para todos los efectos administrativos.

El Padrón municipal es un registro administrativo que contiene datos de carácter personal y, como tal, está sujeto a lo previsto en la **Ley** Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de **protección de datos** personales, que define el concepto de interesado y regula su derecho de acceso, así como la comunicación de los datos a terceros.

Por lo que se refiere al concepto de interesado, se define como la persona física titular de los datos objeto de tratamiento por lo que, en el caso del Padrón municipal, el interesado es el propio vecino al que se refieren los datos padronales.

En el ámbito de la **gestión de padrón de habitantes** se registran altas, bajas y cambios de domicilio, facilitando a los ciudadanos, previa petición y pago de las tasas los certificados de empadronamiento actual, histórico e histórico-colectivo. Este último se incorporó para atender las demandas, tanto del Instituto Nacional de la Seguridad Social, como del ciudadano, en la tramitación del Ingreso Mínimo Vital. Actualmente es el documento que requiere IMAS para la tramitación de la Renta Básica de Inserción y de otras ayudas gestionadas por dicho organismo. A modo de resumen se detallan las actuaciones que por la Sección de Estadística y Padrón se realizan de forma habitual:

- Registro de Altas por cambio de residencia, omisiones y nacimientos.
- Registro de Bajas por cambio de residencia, inclusión indebida, duplicidad o defunciones.
- Modificaciones por cambios de domicilio o de datos personales.
- Emisión de volantes y certificado de empadronamiento.
- Emisión de informes o certificaciones sobre numeración de edificios.
- Emisión o certificaciones sobre pirámides de edades de la población por secciones para la apertura de determinados establecimientos y vecinos que precisan de ellas por estudios o trabajos.
- Elaboración, modificación y puesta al día continuada del Callejero Oficial de la Ciudad.
- Elaboración de expedientes de denominación de calles y vías públicas.
- Elaboración y colocación de placas con el nombre de las calles.
- Realizar la numeración de edificios y colocación de los números en las fachadas de los mismos.

- Actualización de la planimetría municipal, en cuanto a nomenclatura, numeración y demarcación territorial por secciones y límites de término municipal.
- Rectificación del censo electoral.
- Exposición al público del censo electoral en periodos electorales.
- Colaboración con el Instituto Nacional de Estadística en la elaboración de los censos de la Nación.
- Complimentar cuantas instrucciones se reciben del Instituto Nacional de Estadística sobre el Padrón de Habitantes, C.E.R. (Censo de Españoles Residentes), C.E.R.E. (Censo de Extranjeros Residentes en España) y C.E.R.A. (Censo Electoral Residentes Ausentes).
- Subsanación colas errores remitidas por el INE para la concordancia del Censo de Población del Censo de Habitantes.
- Explotación de datos.

Tratamiento de incidencias generadas tras los intercambios mensuales de ficheros padronales con el Instituto Nacional de Estadística.

En virtud de lo establecido en el artículo 66 del Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales, el Instituto Nacional de Estadística remite mensualmente a cada Ayuntamiento, la siguiente información:

- Los errores detectados en la información remitida por los Ayuntamientos en los ficheros de intercambio.
- Las discrepancias encontradas como resultado de la confrontación con los distintos Padrones, para que procedan a introducir las rectificaciones que sean pertinentes.
- Las altas efectuadas en los Padrones municipales y en el Padrón de Españoles Residentes en el Extranjero, para que el ayuntamiento repercuta las bajas correspondientes en su padrón.
- Las modificaciones en los datos de inscripción procedentes de los órganos de la Administración General del Estado competentes en la materia, en el caso de que el Instituto Nacional de Estadística canalice dicha información.
- Los preavisos de caducidad de los ENCSARP.
- Las comunicaciones para la comprobación de residencia de los NOENCSARP.
- Asimismo, y mediante los diseños de registros específicos al efecto publicados en IDA- Padrón, el Instituto Nacional de Estadística remite al Ayuntamiento las bajas por defunción y altas por nacimiento procedentes del Registro Civil.

Las altas por nacimiento se comunican también en los ficheros de intercambio de devolución mensual cuando, una vez contrastadas con la base padronal del INE, se detecta que el municipio de residencia declarado en la inscripción del Registro Civil es diferente al de la inscripción padronal de la madre del nacido. Las defunciones se comunican en todos los casos, en tanto no hayan sido remitidas por el Ayto.

- Cualesquiera otras comunicaciones que se informen favorablemente por el Consejo de Empadronamiento, y cuya difusión se realice a través de IDA- Padrón.

Nuestro Ayuntamiento, durante el año 2023, ha trabajado los que a continuación se detallan:

**a) Atención directa al ciudadano.**

	2022	2023
Atenciones en mesa		
Volantes empadronamientos colectivos	11.420	10.576
Volantes de empadronamiento individuales	5.638	5.129
Certificados de empadronamiento colectivos	558	636
Certificados de empadronamiento histórico-colectivo	774	1.016
Altas	1.841	1.864
Cambio de domicilio	1.583	1.537
Renovaciones extranjeros no comunitarios	324	356
Confirmaciones extranjeros	61	41
<b>TOTAL</b>	<b>22.199</b>	<b>21.155</b>
SOLICITUDES A PADRÓN POR SEDE ELECTRÓNICA	1.310	1.840



**b) certificados/volantes solicitados por correo electrónico:**

Desde que en 2018 se implantó el trámite “volante de empadronamiento” en nuestra administración electrónica, únicamente en casos excepcionales y/o a petición de otra administración, se remiten los volantes vía email.

Tal es el caso del acuerdo establecido entre el Ayuntamiento de Alcantarilla y el Instituto Nacional de la Seguridad Social para el trámite de las solicitudes del Ingreso Mínimo Vital de los vecinos de nuestro municipio. Tanto las peticiones del INSS al ayuntamiento, como el envío de éste de los certificados históricos colectivos requeridos, se realizan vía email. **En 2023 se han atendido el 100% de las peticiones del INSS, que suponen un total de 38, frente a las 55 que se tramitaron en 2022.**

**c) Tratamiento de incidencias generadas tras los intercambios mensuales de ficheros padronales con el instituto nacional de estadística.**

Nuestro Ayuntamiento, durante el año 2023, ha trabajado el 91% de las que a continuación se detallan

2023	
Fichero H30005IA.123 (enero)	351
Fichero H30005IA.223 (febrero)	369
Fichero H30005IA.324 (marzo)	486
Fichero H30005IA.423 (abril)	480
Fichero H30005IA.523 (mayo)	598
Fichero H30005IA.623 (junio)	532
Fichero H30005IA.723 (julio)	503
Fichero H30005IA.823 (agosto)	343
Fichero H30005IA.923 (septiembre)	309
Fichero H30005IA.023 (octubre)	412
Fichero H30005IA. A23 (noviembre)	1042
Fichero H30005IA. B23 (diciembre)	452
<b>TOTAL, registros tratados</b>	<b>5.877</b>

**d) Cifras**

Este proceso se inicia a finales de marzo, cuando el INE comunica la propuesta de cifras a 1 de enero del año en curso.

El Ayto., entonces, envía el fichero 2023 (el que nos ocupa) para que el Instituto Nacional de Estadística proceda a la comparación entre su padrón y el entregado por el Ayuntamiento.

A continuación, INE nos remite el fichero de reparos, antes del 10 de mayo, para que se puedan alegar aquellos registros en los que hay discrepancia. Este fichero debe de estar listo antes del 1 de junio.

En noviembre, la Delegación Provincial del INE nos informa de las cifras que para nuestro municipio se han elevado al Gobierno, a los efectos de la aprobación del Real Decreto por el que se declaran oficiales las cifras de población resultantes de la revisión del Padrón municipal referidas a 1 de enero de 2023: RD 1085/2023, de 5 de diciembre.

<b>Cifras aprobadas por el Gobierno</b>	<b>43.049</b>
---	---------------

**La población ha aumentado en 419 habitantes respecto a 2022.**

Alcantarilla es el quinto municipio de la Región de Murcia en población. Situar el Padrón Municipal en el lugar que se merece dentro de la gestión municipal, es poner en valor los recursos demográficos de nuestro municipio.

### e) Gráficas

A continuación, se reflejan en tablas y **gráficas** los datos estadísticos más relevantes de la población de Alcantarilla.

*Población (Censos oficiales) - Alcantarilla - TOTAL*

	TOTAL	Hombres	Mujeres
1900	4.986	2.431	2.555
1910	5.752	2.777	2.975
1920	6.399	3.088	3.311
1930	7.879	3.773	4.106
1940	10.966	5.135	5.831
1950	13.294	6.344	6.950
1960	15.959	7.656	8.303
1970	20.070	9.644	10.426
1981	24.617	11.920	12.697
1991	30.144	14.628	15.516
2001	34.303	16.884	17.419
2011	41.406	20.608	20.798
2021	42.619	21.127	21.492
2022	42.612	21.172	21.440
2023	43.040	21.344	21.696

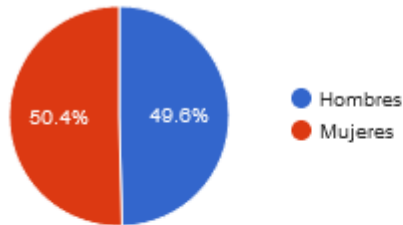
La media de edad de los habitantes de Alcantarilla es de 40,08 años; 1,55 años más que hace un lustro, que era de 38,53 años.

*Población PERE - Alcantarilla - Total - Extranjero*

	TOTAL	Hombres	Mujeres
2009	394	204	190
2010	396	208	188
2011	413	219	194
2012	445	242	203
2013	489	272	217
2014	528	289	239
2015	572	313	259
2016	612	338	274
2017	646	348	298
2018	669	367	302
2019	695	382	313
2020	731	401	330
2021	738	395	343
2022	774	411	363
2023	812	428	384

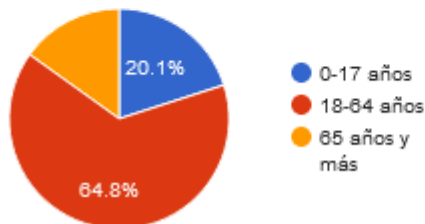
*Población (Censos oficiales) - Alcantarilla*

	2001			2011			2021			2022			2023		
	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres
TOTAL	34.303	16.884	17.419	41.406	20.608	20.798	42.619	21.127	21.492	42.612	21.172	21.440	43.040	21.344	21.696
Menores de 5 años	2.165	1.112	1.053	2.673	1.325	1.348	2.080	1.101	979	1.990	1.054	936	2.006	1.041	965
De 5 a 9 años	2.103	1.116	987	2.665	1.405	1.260	2.401	1.275	1.126	2.375	1.257	1.118	2.366	1.243	1.123
De 10 a 14 años	2.288	1.150	1.138	2.348	1.226	1.122	2.732	1.366	1.366	2.680	1.329	1.351	2.584	1.308	1.276
De 15 a 19 años	2.431	1.223	1.208	2.330	1.236	1.094	2.592	1.361	1.231	2.653	1.381	1.272	2.783	1.437	1.346
De 20 a 24 años	3.152	1.597	1.555	2.610	1.301	1.309	2.391	1.236	1.155	2.448	1.274	1.174	2.527	1.318	1.209
De 25 a 29 años	3.351	1.702	1.649	3.004	1.496	1.508	2.494	1.285	1.209	2.490	1.298	1.192	2.477	1.294	1.183
De 30 a 34 años	3.168	1.595	1.573	3.957	2.013	1.944	2.600	1.304	1.296	2.603	1.336	1.267	2.695	1.346	1.349
De 35 a 39 años	2.830	1.417	1.413	3.986	2.087	1.899	3.045	1.482	1.563	2.828	1.396	1.432	2.745	1.384	1.361
De 40 a 44 años	2.400	1.168	1.232	3.555	1.825	1.730	3.887	1.958	1.929	3.732	1.878	1.854	3.568	1.778	1.790
De 45 a 49 años	1.960	973	987	3.087	1.561	1.526	3.767	1.928	1.839	3.824	1.941	1.883	3.873	1.964	1.909
De 50 a 54 años	1.741	866	875	2.492	1.210	1.282	3.284	1.677	1.607	3.371	1.706	1.665	3.441	1.743	1.698
De 55 a 59 años	1.424	686	738	1.955	956	999	2.904	1.394	1.510	2.960	1.456	1.504	3.085	1.536	1.549
De 60 a 64 años	1.325	639	686	1.740	824	915	2.228	1.067	1.161	2.334	1.111	1.223	2.386	1.124	1.262
De 65 a 69 años	1.328	608	720	1.387	660	727	1.817	841	976	1.849	871	978	1.922	894	1.028
De 70 a 74 años	1.060	448	612	1.226	554	671	1.521	699	822	1.550	703	847	1.607	740	867
De 75 a 79 años	806	339	467	1.099	462	637	1.130	489	641	1.153	489	664	1.193	503	690
De 80 a 84 años	438	156	282	762	293	470	867	355	512	870	367	503	875	371	504
De 85 a 89 años	217	60	157	393	137	256	580	213	367	608	233	375	600	217	383
De 90 a 94 años	90	23	67	121	34	87	256	88	168	243	81	162	249	87	162
De 95 a 99 años	23	6	17	16	3	13	40	7	33	50	11	39	56	16	40
De 100 y más años	3		3	2	0	2	3	1	2	1	0	1	2	0	2



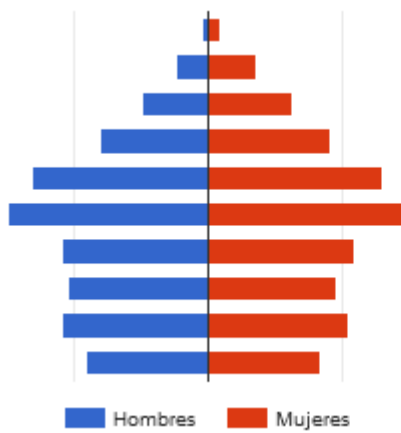
#### Sexo (R 2023)

Hombres	21.344
Mujeres	21.696



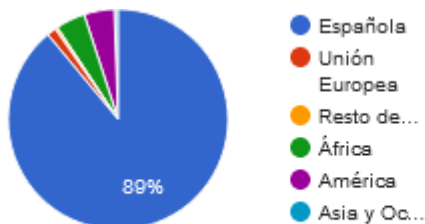
#### Edad en grupos (R 2023)

0-17 años	8.631
18-64 años	27.905
65 años y más	6.504



#### Distribución de edad (R 2023)

90 años y más	307
80-89 años	1.475
70-79 años	2.800
60-69 años	4.308
50-59 años	6.526
40-49 años	7.441
30-39 años	5.440
20-29 años	5.004
10-19 años	5.367
0-9 años	4.372



#### Nacionalidad (R 2023)

Española	38.285
Unión Europea	583
Resto de Europa	165
África	1.851
América	1.913
Asia y Oceanía	242



#### 4.2.2. Unidad de Callejero Padrón.

La Unidad de Callejero- Padrón desarrolla multitud de tareas en colaboración con las distintas áreas de este ayuntamiento y colabora con organismos tales como INE, Catastro, Agencia Tributaria, Correos, Hidrogea, Policía Nacional, etc., etc., teniendo en cuenta que los Ayuntamiento mantendrán actualizadas la nomenclatura y rotulación de las vías públicas y la numeración de los edificios, informando de ello a todas las Administraciones Públicas interesadas. Deberán mantener también la correspondiente cartografía o, en su defecto, referencia precisa de las direcciones postales. Con ello se toma cuenta de la importancia que la nomenclatura y rotulación de las vías públicas y la numeración de edificios, tiene para el padrón municipal de vecinos, y por ende para la formación del censo electoral. Además, se da seguridad y agilidad en la localización de inmuebles en el término municipal, lo cual sirve para múltiples actos de la vida ciudadana (prestación de servicios, tráfico jurídico de inmuebles, etc....).

Para tal actualización y mantenimiento se llevan a cabo las siguientes actuaciones:

##### a) Aprobación o Cambio de Denominación de nombres de calles.

Para llevar a cabo los acuerdos de Pleno relacionados con nombres de calles nuevas o acuerdos de cambio de denominación de los viales del municipio, esta unidad de Callejero lleva a cabo la gestión administrativa de notificación y comunicación de los acuerdos, informando o notificando a Organismos, empresas de servicio, particulares afectados o interesados y a actividades comerciales. También se encarga de preparar los planos necesarios para identificar las vías que se pretenden nombrar o cambiar de nombre, de los cuales se harán referencia en los informes previos de la jefatura y en el acuerdo de pleno.

##### b) Alta calles nuevas o cambios en Base de datos de Gestión de población.

Desde esta unidad, se lleva a cabo la creación y modificación de las Divisiones Territoriales en la Base de datos Ciudad, trabajos que se realizan para que una vía pública aprobada en Pleno o un cambio de denominación pueda reflejarse en la base datos del Padrón de Habitantes, y ser usado en la gestión del Padrón Municipal de altas, bajas y modificaciones

padronales.

El alta de una vía pública ha de ir identificada por Código de Calle, Distrito Censal, Sección Censal, Núcleo/Diseminado, Entidad Colectiva, Entidad Singular y una serie de tramos distribuidos por Manzanas y estas a su vez con los números de policía correspondientes. Este trámite se realiza inmediatamente después de haber pasado el plazo de notificación o comunicación y una vez que no se hayan recibido reclamación alguna al respecto del acuerdo de pleno.

### **c) Adjudicación y consulta de números de policía o denominación de nombres de calle.**

La unidad de Callejero-Padrón da asistencia en el Padrón Municipal, comprobando los documentos aportados por el interesado en los empadronamientos, corroborando o adjudicando los números de policía y las denominaciones de las vías públicas en concordancia con el Callejero Municipal.

Se informa telefónica y presencialmente las consultas a particulares o empresas sobre localización de calles e inmuebles en el municipio.

Desde el área de Medio Ambiente nos solicitan la numeración actualizada para la localización de las actividades comerciales. Esta unidad hace las comprobaciones sobre los datos aportados en la Declaración Responsable que aporta el interesado, revisando, el plano de situación, la Referencia Catastral y otros datos de interés y de ahí se corrobora o informa sobre el error mediante tarea al expediente compartido.

En el año 2023 se revisó y adjudicó la localización a **90 expedientes** de actividad.

Desde el área de Urbanismo nos solicitan la numeración y denominación que le corresponde a las nuevas construcciones presentadas mediante Licencia Urbanística, para Órdenes de Ejecución, y para otros expedientes. Esta unidad, comprueba la cartografía y numeración actualizada, y adjudica la localización exacta, para la posterior emisión de la Licencia de 1ª ocupación por parte de Urbanismo o la comprobación de la numeración actualizada.

En el año 2023, se ha confirmado y adjudicado número de policía a **24 expedientes** de Licencia Urbanística.

### **d) Informes y Certificados sobre la corrección o confirmación de localización de inmuebles.**

A petición del interesado, y con motivo de los diferentes trámites en los que la localización de inmuebles no corresponde con la actualidad, esta unidad informa a la jefa de servicio, ella prepara su informe y posteriormente se prepara el certificado que se pasa a la firma de la secretaria. En dicho informe se recoge la información del error detectado o la situación actual de inmueble.

En el año 2023, se han realizado **13 certificados**.

### **e) Actualización del Callejero Municipal.**

Cuando se lleva a cabo la aprobación de un nombre de calle o un cambio de denominación en Pleno y después de haber llevado a cabo las notificaciones o comunicaciones a los afectados o interesados, el nombre aprobado se incorpora al plano Callejero del Municipio.

### **f) Planos Situación.**

Se realizan para la ubicación de inmuebles, reflejando en ellos los números de policía y denominación de Calles.

En 2023, se han realizado aproximadamente **10 planos** para este procedimiento.

### **g) Placas de Calle.**

La unidad de Callejero revisa frecuentemente el estado de las placas identificativas de las calles del municipio, en pro de la localización de las calles por parte de los servicios de Correos, empresas de servicio, servicios de emergencia, etc.

La unidad de Callejero- Padrón, lleva a cabo la gestión de los pedidos de placas de calle, la recepción y comprobación de estas, la preparación de planos con la ubicación donde han de ser colocadas, ya sea por falta, por sustitución ante el deterioro o con motivo de las nuevas calles o cambios de denominación aprobados en Pleno.

Las placas de calle también son solicitadas por parte del vecino a través de instancia o a través de los compañeros de la policía local, que, en sus rutas, perciben la falta, ya sea por actos vandálicos o simplemente que han desaparecido sin saber la causa.

También se resuelven peticiones de colocación de placas de calle, a través del buzón del Ciudadano.

La colocación de las placas de calle, las llevan a cabo los operarios del área de Servicios y Mantenimiento, con la supervisión de un encargado y con las indicaciones de esta unidad.

En el año 2023 se han encargado y colocado **89 placas** nuevas a calles del municipio, con motivo de, deterioro, o falta de estas.

Las zonas donde se han sustituido placas de calle por deterioro o colocado por ausencia de ellas son:

- Barrio Cabezo Verde.
- Barrio de Santa María (calles límites con Javalí Nuevo)
- Parque Empresarial San Andrés.
- Barrio de las Tejeras.

### **h) Colaboraciones con otras áreas y organismos públicos.**

- ✓ **Secretaría General.** Esta unidad informa a petición de esta área, para presentar o no alegaciones en los procedimientos de subsanación de discrepancias notificadas por la Gerencia Regional de Catastro, cuando la modificación de los datos catastrales afecta a calles o caminos de dominio público. También le informa sobre la existencia o no de calles en el Callejero Municipal para su posterior certificación. Esta unidad colabora con secretaría general en los trabajos previos a realizar en los procesos electorales, así como en todos los procedimientos oportunos en los que se nos solicite colaboración.
- ✓ **Servicio de Cementerio.** Mantenimiento y actualización del plano del Cementerio Municipal. Realización de planos puntuales, según la necesidad del servicio.
- ✓ **Área de Educación.** Realización de diversos planos para el desempeño de las actividades llevadas a cabo en esta área.

- ✓ **-Otras Áreas.** Consulta de localización de inmuebles, de cambios de nombre en vías públicas o del dominio público de caminos rurales, para la continuidad de procedimientos.
- ✓ **Inventario de Bienes Municipales.** Junto con Secretaría y Urbanismo colaboramos en la gestión y organización de los bienes municipales, clasificando y recopilando los documentos necesarios para las altas, bajas o modificaciones y así disponer de la información más actualizada y detallada de cada bien y responder a las necesidades de información patrimonial del día a día.
- ✓ **Instituto Nacional de Estadística (INE).** Revisión anual de las unidades poblacionales. Creación de nuevas divisiones territoriales en la base de datos ciudad, para la realización de movimientos en el Padrón Municipal de Habitantes. Revisión de locales y mesas electorales, así como la realización de los trabajos previos como, oficio respuesta, planos y comunicaciones en caso de que se produzcan modificaciones, todo ello para la conformidad ante la Oficina del Censo Electoral y la correcta celebración de los procesos electorales.
- ✓ **Gerencia Regional de Catastro.** Se le informa, en cumplimiento del Art. 36 del Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Catastro (BOE de 8 de marzo de 2004), mediante comunicación, los errores detectados en la localización-dirección de los inmuebles, cuando la numeración y o la denominación de calles, no es la establecida en el Callejero Municipal y discrepa de la establecida en Catastro.

En 2023, se enviaron a la Gerencia Regional de Catastro, **2 comunicaciones** con multitud de errores, los cuales fueron corregidos de inmediato por los técnicos de la Gerencia. Dichas correcciones suponen la correcta identificación de los inmuebles en los recibos de IBI de 2024 y sucesivos.



### 4.3 Servicio de Cementerio Municipal

#### a) Descripción del servicio.

El Servicio de Cementerio se basa en la gestión del Cementerio municipal atendiendo a la universalidad, accesibilidad, continuidad, respeto por el medio ambiente y los derechos de las personas usuarias, incluyendo el derecho a la información, difusión y conservación del patrimonio y la memoria, así como el derecho a la libertad ideológica, religiosa y de culto. Aplicando los principios de sostenibilidad financiera y sostenibilidad ambiental.

El servicio de Cementerio creara las condiciones adecuadas para hacer real y efectivo el derecho de los ciudadanos a recibir sepultura digna, sin discriminación por razón de sus creencias o convicciones e intentar mitigar el sufrimiento de los familiares y allegados vinculados a la prestación del servicio.

El Cementerio con carácter general, estará abierto al público para su libre acceso, todos los recintos del cementerio ocupados por unidades de enterramiento, e instalaciones de uso general. El acceso de público y prestación de servicios, se procurará la mayor amplitud de horarios en beneficio de los ciudadanos.

El Servicio de Cementerio se encargará de la dirección y administración de todos los recintos e instalaciones del Cementerio y servicios funerarios de su competencia, y tendrá a su cargo la organización y prestación de los servicios que le son propios, obligándose al puntual cumplimiento de las disposiciones de carácter general, sanitarias o de otra índole que le sean de aplicación, regulando los servicios con los requisitos documentales exigibles para llevarlas a cabo, regulando las concesiones y transmisiones de dominio público local y sometidas, a la legislación estatal y autonómica aplicable a los bienes de Entidades Locales.

El servicio de cementerio atiende e informa tanto con cita previa o sin ella presencial y telefónicamente, cualquier trámite o inquietud de los ciudadanos, custodiando toda la documentación de carácter privado atendiendo a la ley de protección de datos, también llevamos a cabo registro de los libros de servicios de inhumación, exhumaciones, reducciones de restos cadavéricos y asignación de concesiones.

Este servicio de cementerio mantiene una colaboración estrecha con otras áreas municipales como son Urbanismo, en lo referente a la solicitud de licencias de obras mayores o menores, el área de Servicios y Mantenimiento en lo referente a los trabajos de mantenimiento y conservación del Cementerio, como en su caso con el Área de Obras para intervenciones sobre reparaciones y obra nueva municipal, así como con el área de Recaudación en el seguimiento de las tasas por los servicios funerarios.

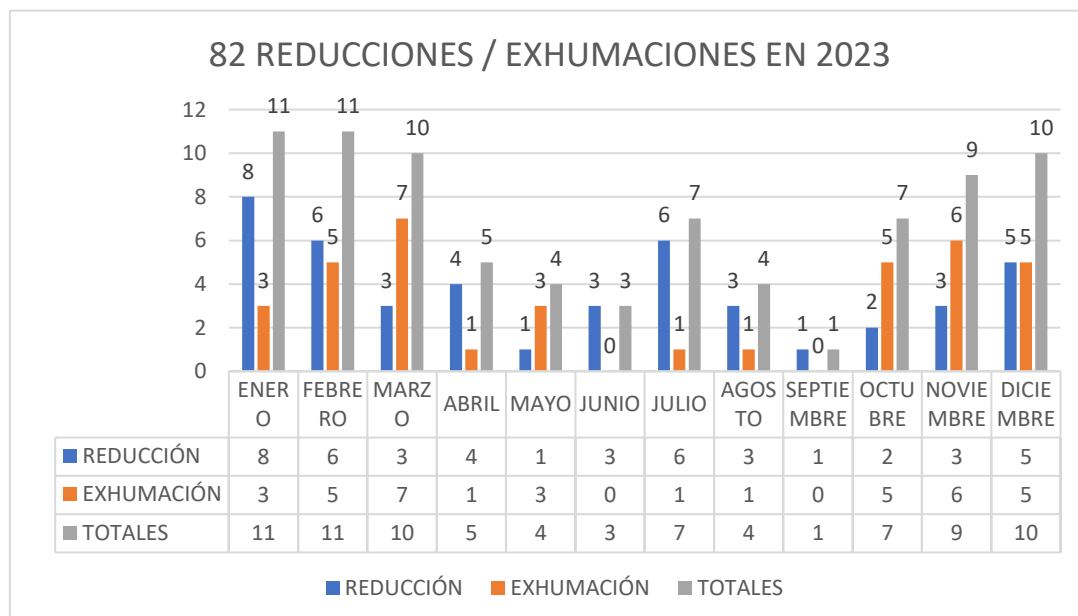
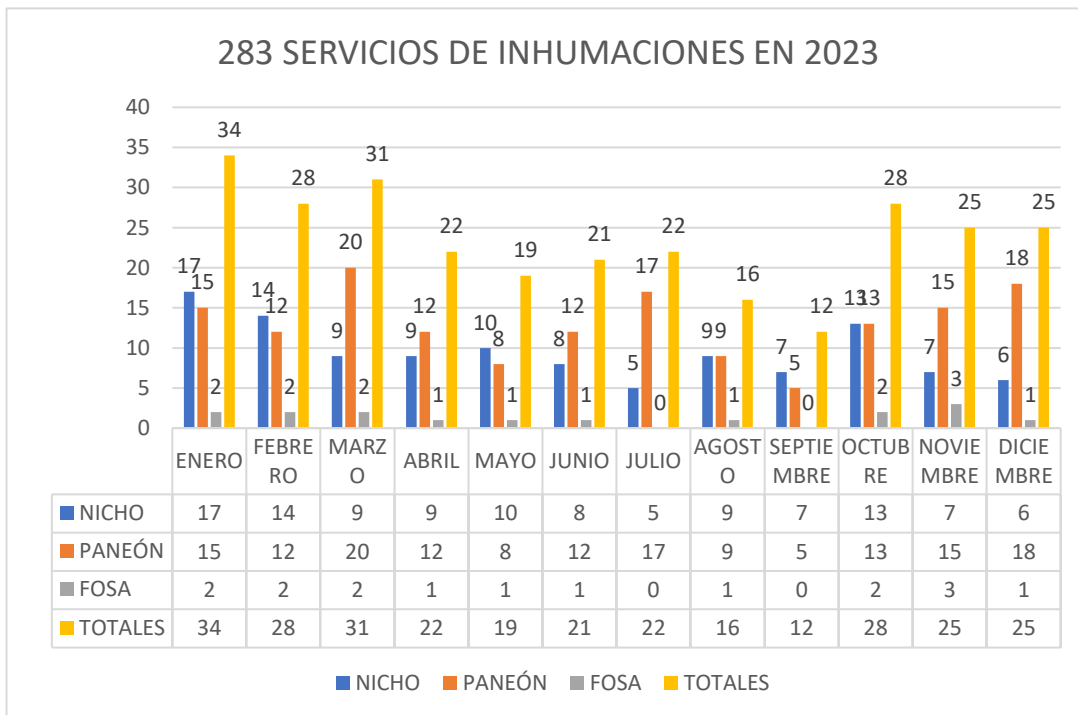
Con la finalidad de identificar los servicios prestados en el año 2023 a continuación se muestran gráficos sobre los distintos servicios funerarios llevados a cabo en ese ejercicio.

El Servicio de Cementerio atendiendo a las medidas adoptadas en relación con él, observa un incremento notable por parte de los ciudadanos para informarse y regularizar sus unidades de enterramiento.

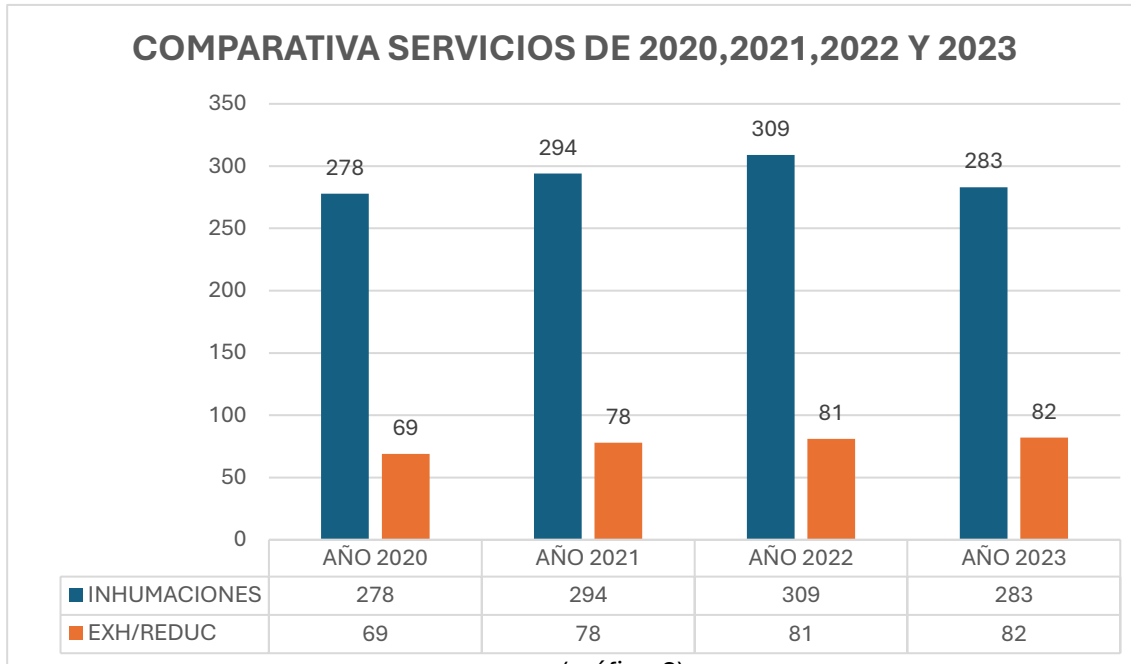
Este año se han gestionado junto con el área de Servicios Sociales cinco inhumaciones de beneficencia con el correspondiente informe y atendiendo a las necesidades en cada caso.

Con la finalidad de identificar los servicios prestados en el año 2023 a continuación se muestran gráficos sobre inhumaciones, exhumaciones/reducciones de restos cadavérico. (ver gráfico 1 y 2), (Ver comparativo gráfico 3).

### Gráficas de inhumaciones, exhumaciones y reducciones.



Para llevar a cabo una comparativa y tener una visión clara del servicio de Cementerio, realizamos una gráfica de los últimos 4 años en los servicios de inhumaciones y exhumaciones.



(gráfico 3)

Se relaciona la comparativa de servicios años 2020, 2021,2022 Y 2023.

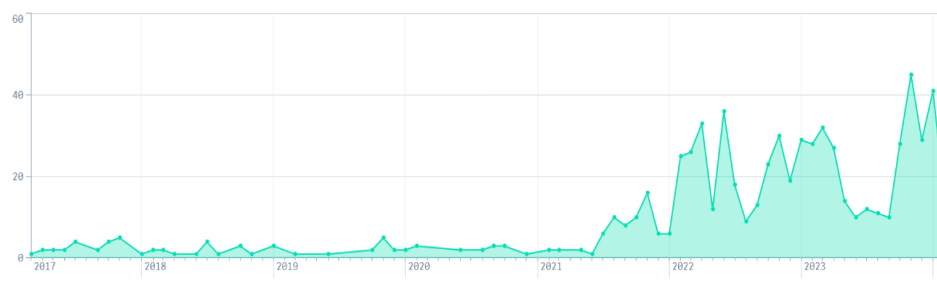
Tabla

SERVICIOS	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
INHUMACIONES	278	294	309	283
EXHUMACIONES / REDUCCIONES	69	78	81	82

**b) Comparativa de los servicios de cementerio años 2020,2021 y 2022**

SERVICIOS	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
INHUMACIONES	278	294	309	283
EXHUMACIONES / REDUCCIONES	69	78	81	82

A continuación, se incluyen una gráfica en la que se puede apreciar la evolución positiva de los registros de entrada para el servicio de Cementerio en los últimos años hasta el año 2023.



Entre las actuaciones llevadas a cabo en el año 2023 en el Cementerio caben destacar las siguientes:

- La adaptación de los aseos para personas con movilidad reducida. Para ello se construyó una rampa con barandilla.
- Colocación de bancos en distintas zonas del Cementerio.
- Se han realizado importantes obras de mantenimiento en nichos del sector C2.
- Se han construido 192 nichos distribuidos en cuatro bloques de cuatro alturas en Calle Cruz Triunfante.

#### **4.4 Unidad de Gestión Económica de Régimen Interior**

Desde este departamento, siguiendo la premisa de la racionalización del gasto y los planes de ajuste presupuestario, se provee a todos los servicios del Ayuntamiento de material de oficina, mobiliario, combustible vehículos, servicios postales, arrendamientos solares, parcelas y locales, gestiones y pagos comunidades propietarios donde el Ayuntamiento es titular de local o bajo, pago de las distintas pólizas de seguro contratadas por Ayuntamiento. Igualmente se gestionan los pagos de publicaciones en diarios oficiales, publicidad en diarios de tirada regional, etc., así como otros previstos dentro del área de gestión del presupuesto del área de Régimen Interior, para lo que se dispone de un presupuesto anual.

Actuaciones de la unidad:

##### **a) Material de oficina.**

Control de pedidos, albaranes y distribución a través de los notificadores a las distintas áreas municipales.

##### **b) Equipamiento de Mobiliario de oficina.**

Solicitud de presupuestos a proveedores para la gestión e inversión en cuanto calidad y precio, ajustado a la partida presupuestaria.  
Control de llegada y reparto al área solicitante.

##### **c) Combustible de vehículos.**

Control de repostaje flota de vehículos pertenecientes al área de Régimen Interior. Estudio exhaustivo de las distintas tarjetas de combustibles adscritas a las distintas áreas y solicitud de altas-bajas y modificación de su unidad facturable como: Policía Local, Servicios y Mantenimiento, Bienestar Social y Régimen Interior.

##### **d) Seguros.**

Control y estudio exhaustivo de actualización de la flota de vehículos de las distintas áreas para su tramitación con la aseguradora, para que en su caso se notifiquen las bajas en su fecha real al igual que las altas oportunas, dicha información y estudio se le ha notificado oportunamente al responsable de los seguros (Secretaría General).

##### **e) Arrendamientos solares.**

Tratamiento con los titulares de estos, determinar importes correspondientes al ejercicio actual, I como importes atrasados, para su posterior tramitación de la factura del año correspondiente.

##### **f) Publicaciones de diarios oficiales.**

Tramitación cartas de pago para su publicación posterior.

**g) Control impresoras de las distintas áreas municipales.**

Control de impresoras y atención de solicitudes por anomalías en el funcionamiento de estas, aviso y seguimiento de control de averías, al igual que los pedidos en el suministro de toners para las mismas.

**h) Otras tareas.**

En este ejercicio se han revisado las compras de equipamiento para su etiquetado y alta en el inventario municipal de bienes de la entidad.

# Memoria Económica

Presupuesto: Partidas y Saldo Inicial (incluye las modificaciones de crédito)		
Nº PARTIDA	CONCEPTO	SALDO Inicial €
10102.9120.22601	ATENCIONES DE PROTOCOLO Y REPRESENTATIVA	13.000,00
10102.9120.22602	PRENSA Y PUBLICACIONES	1.500,00
10102.9120.22699	OTROS GASTOS DE GOBIERNO	2.000
10102.9120.23000	DIETAS DE CARGOS ELECTIVOS	1.000
10102.9120.23100	LOCOMOCION DE ORGANOS DE GOBIERNO	1.000
10102.9200.2000	ARRENDAMIENTO SOLARES	29.500
10102.9200.2040	ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS	8.400
10102.9200.2050	ARRENDAMIENTO EQUIPOS DE OFICINA	27.000
10102.9200.2130	REPARACIONES MAQUINAS ESCRITORIO	500
10102.9200.215	REPARACIONES Y MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y ENSERES	--
10102.9200.22000	MAT. OFICINA ORDINARIO NO INVENTARIABLE	15.000
10102.9200.22001	MAT. OFICINA, PRENSA, REVISTAS LIBROS...	7.000
10102.9200.22002	MAT. OFICINA INFORMATICO NO INVENTARIABLE	12.000
10102.9200.22201	COMUNICACIONES POSTALES	108.000
10102.9200.224	PRIMAS SEGURO	123.000
10102.9200.22604	GASTOS JURIDICOS	5.000
10102.9200.22699	GASTOS NOTARIALES Y REGISTRO DE LA PROPIEDAD	8.000
10102.9200.623	MAQUINARIA, INSTALACIONES TÉCNICAS Y UTILLAJE	8.000
10102.9200.625	EQUIPAMIENTO EDIFICIOS MUNICIPALES	107.961,58
10102.9200.6090	ADQUISICIÓN BIENES INMUEBLES	272.660
10102.9200.6320	REMODELACIÓN CASA CONSISTORIAL	47.872,21
10102.1640.22699	GASTOS CEMENTERIO	3.000
10102.9205.214	REPARACIONES DE VEHICULOS	1.000
10102.9205.22103	COMBUSTIBLES Y CARBURANTES	6.000
10102.9205.22603	PUBLICACIONES EN DIARIOS OFICIALES	15.000
10102.9205.22699	OTROS GASTOS SERVICIOS GENERALES	87.776
10102.9205.22799	SERVICIOS REGIMEN INTERIOR	63.500
10102.9207.22699	JUZGADO DE PAZ. OTROS GASTOS DIVERSOS	19.000
10102.9208.210	PLACAS CALLES Y NUMERO DE POLICIA	3.000
10102.9209.22699	ELECCIONES	6.000
	<b>TOTAL, PRESUPUESTO INICIAL</b>	<b>1.002.669,79</b>

<b>Presupuesto: Importes ejecutados por Partidas</b>		
<b>Nº PARTIDA</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>Presupuesto Autorizado €</b>
<b>10102.9120.22601</b>	ATENCIONES DE PROTOCOLO Y REPRESENTATIVA	<b>13.000</b>
<b>10102.9120.22602</b>	PRENSA Y PUBLICACIONES	<b>1.500</b>
<b>10102.9120.22699</b>	OTROS GASTOS DE GOBIERNO	<b>2.000</b>
<b>10102.9120.23000</b>	DIETAS DE CARGOS ELECTIVOS	<b>1.052,83</b>
<b>10102.9120.23100</b>	LOCOMOCION DE ORGANOS DE GOBIERNO	<b>802,53</b>
<b>10102.9200.2000</b>	ARRENDAMIENTO SOLARES	<b>30.069,85</b>
<b>10102.9200.2040</b>	ARRENDAMIENTO VEHÍCULOS	<b>8.280</b>
<b>10102.9200.2050</b>	ARRENDAMIENTO EQUIPOS DE OFICINA	<b>21.000</b>
<b>10102.9200.2130</b>	REPARACIONES MAQUINAS ESCRITORIO	--
<b>10102.9200.215</b>	REPARACIONES Y MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y ENSERES	--
<b>10102.9200.22000</b>	MAT. OFICINA ORDINARIO NO INVENTARIABLE	<b>12.673,80</b>
<b>10102.9200.22001</b>	MAT. OFICINA, PRENSA, REVISTAS LIBROS...	<b>5.986,70</b>
<b>10102.9200.22002</b>	MAT. OFICINA INFORMATICO NO INVENTARIABLE	<b>6.970,53</b>
<b>10102.9200.22201</b>	COMUNICACIONES POSTALES	<b>110.000</b>
<b>10102.9200.224</b>	PRIMAS SEGURO	<b>123.322,16</b>
<b>10102.9200.22604</b>	GASTOS JURIDICOS	<b>8.000</b>
<b>10102.9200.22699</b>	GASTOS NOTARIALES Y REGISTRO DE LA PROPIEDAD	<b>8.000</b>
<b>10102.9200.623</b>	MAQUINARIA, INSTALACIONES TÉCNICAS Y UTILLAJES	<b>7.309,38</b>
<b>10102.9200.625</b>	EQUIPAMIENTO EDIFICIOS MUNICIPALES	<b>75.141,62</b>
<b>10102.9200.6090</b>	ADQUISICIÓN BIENES INMUEBLES	<b>205.062,03</b>
<b>10102.9200.6320</b>	REMODELACIÓN CASA CONSISTORIA	<b>47.771,57</b>
<b>10102.1640.22699</b>	GASTOS CEMENTERIO	<b>1.504,10</b>
<b>10102.9205.214</b>	REPARACIONES DE VEHICULOS	<b>1.789,91</b>
<b>10102.9205.22103</b>	COMBUSTIBLES Y CARBURANTES	<b>4.000</b>
<b>10102.9205.22603</b>	PUBLICACIONES EN DIARIOS OFICIALES	<b>20.112,01</b>
<b>10102.9205.22699</b>	OTROS GASTOS SERVICIOS GENERALES	<b>94.886,91</b>
<b>10102.9205.22799</b>	SERVICIOS REGIMEN INTERIOR	<b>50.548,04</b>
<b>10102.9207.22699</b>	JUZGADO DE PAZ. OTROS GASTOS DIVERSOS	<b>18.860,68</b>
<b>10102.9208.210</b>	PLACAS CALLES Y NUMERO DE POLICIA	<b>3.540</b>
<b>10102.9209.22699</b>	ELECCIONES	<b>7.172,46</b>
	<b>TOTAL, PRESUPUESTO EJECUTADO</b>	<b>890.357,11</b>



En el sistema de contabilidad, están las partidas, las que corresponden al grupo 2 que son Gastos Corrientes en Bienes y Servicios, y las del grupo 6 que son las de Inversión.

Existe la figura de la "vinculación de partidas", esto permite que, una vez vinculados los grupos de partidas, constituyan una caja común, de forma que mientras exista saldo en cualquier partida que esté vinculada entre sí, se pueda realizar gasto, haya sido o no previsto, siempre y cuando se trate de un gasto necesario. De ahí, que la columna de gasto, en ocasiones supere a la de presupuesto de partida, y, aun así, el saldo final sea correcto.

<b>COMPARATIVA 2022-2023</b>			
	<b>Presupuesto: Partidas y Saldo Inicial (incluye las modificaciones de crédito)</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Nº PARTIDA</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>SALDO 2022 Inicial €</b>	<b>SALDO 2023 Inicial €</b>
<b>10102.9120.22601</b>	ATENCIONES DE PROTOCOLO Y REPRESENTATIVA	<b>13.000,00</b>	<b>13.000</b>
<b>10102.9120.22602</b>	PRENSA Y PUBLICACIONES	<b>5.000,00</b>	<b>1.500</b>
<b>10102.9120.22699</b>	OTROS GASTOS DE GOBIERNO	<b>2.000</b>	<b>2.000</b>
<b>10102.9120.23000</b>	DIETAS DE CARGOS ELECTIVOS	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>
<b>10102.9120.23100</b>	LOCOMOCION DE ORGANOS DE GOBIERNO	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>
<b>10102.9200.2000</b>	ARRENDAMIENTO SOLARES	<b>34.304,93</b>	<b>29.500</b>
<b>10102.9200.2040</b>	ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS	<b>8.400</b>	<b>8.400</b>
<b>10102.9200.2050</b>	ARRENDAMIENTO EQUIPOS DE OFICINA	<b>15.000</b>	<b>27.000</b>
<b>10102.9200.2130</b>	REPARACIONES MAQUINAS ESCRITORIO	<b>500</b>	<b>500</b>
<b>10102.9200.215</b>	REPARACIONES Y MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y ENSERES	<b>5.000</b>	<b>--</b>
<b>10102.9200.22000</b>	MAT. OFICINA ORDINARIO NO INVENTARIABLE	<b>15.000</b>	<b>15.000</b>
<b>10102.9200.22001</b>	MAT. OFICINA, PRENSA, REVISTAS LIBROS...	<b>7.952,04</b>	<b>7.000</b>
<b>10102.9200.22002</b>	MAT. OFICINA INFORMATICO NO INVENTARIABLE	<b>12.000</b>	<b>12.000</b>
<b>10102.9200.22201</b>	COMUNICACIONES POSTALES	<b>122.000</b>	<b>108.000</b>
<b>10102.9200.224</b>	PRIMAS SEGURO	<b>115.000</b>	<b>123.000</b>
<b>10102.9200.22604</b>	GASTOS JURIDICOS	<b>25.000</b>	<b>5.000</b>
<b>10102.9200.22699</b>	GASTOS NOTARIALES Y REGISTRO DE LA PROPIEDAD	<b>10.000</b>	<b>8.000</b>
<b>10102.9200.623</b>	MAQUINARIA, INSTALACIONES TÉCNICAS Y UTILLAJE	<b>10.120,34</b>	<b>8.000</b>
<b>10102.9200.625</b>	EQUIPAMIENTO EDIFICIOS MUNICIPALES	<b>152.865,89</b>	<b>107.961,58</b>
<b>10102.9200.6090</b>	ADQUISICIÓN BIENES INMUEBLES	<b>92.750</b>	<b>272.660</b>
<b>10102.9200.6320</b>	REMODELACIÓN CASA CONSISTORIAL	<b>--</b>	<b>47.872,21</b>
<b>10102.1640.22699</b>	GASTOS CEMENTERIO	<b>--</b>	<b>3.000</b>
<b>10102.9205.214</b>	REPARACIONES DE VEHICULOS	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>
<b>10102.9205.22103</b>	COMBUSTIBLES Y CARBURANTES	<b>6.000</b>	<b>6.000</b>
<b>10102.9205.22603</b>	PUBLICACIONES EN DIARIOS OFICIALES	<b>20.000</b>	<b>15.000</b>
<b>10102.9205.22699</b>	OTROS GASTOS SERVICIOS GENERALES	<b>42.722,50</b>	<b>87.776</b>
<b>10102.9205.22799</b>	SERVICIOS REGIMEN INTERIOR	<b>64.500</b>	<b>63.500</b>
<b>10102.9207.22699</b>	JUZGADO DE PAZ. OTROS GASTOS DIVERSOS	<b>21.822,24</b>	<b>19.000</b>
<b>10102.9208.210</b>	PLACAS CALLES Y NUMERO DE POLICIA	<b>3.500</b>	<b>3.000</b>
<b>10102.9250.6220</b>	ELECCIONES	<b>--</b>	<b>6.000</b>
<b>10202.1723.600</b>	INVERSION TERRENOS	<b>131.000</b>	<b>--</b>
	<b>TOTAL, PRESUPOUESTO INICIAL</b>	<b>938.437,94 €</b>	<b>1.002.669,79</b>

<b>COMPARATIVA 2022-2023</b>			
<b>Presupuesto: Importes ejecutados por Partidas</b>		<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Nº PARTIDA</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>Presupuesto Autorizado €</b>	<b>Presupuesto Autorizado €</b>
<b>10102.9120.22601</b>	ATENCIONES DE PROTOCOLO Y REPRESENTATIVA	<b>13.089,81</b>	<b>13.000</b>
<b>10102.9120.22602</b>	PRENSA Y PUBLICACIONES	<b>870,97</b>	<b>1.500</b>
<b>10102.9120.22699</b>	OTROS GASTOS DE GOBIERNO	<b>--</b>	<b>2.000</b>
<b>10102.9120.23000</b>	DIETAS DE CARGOS ELECTIVOS	<b>397,76</b>	<b>1.052,83</b>
<b>10102.9120.23100</b>	LOCOMOCION DE ORGANOS DE GOBIERNO	<b>520,91</b>	<b>802,53</b>
<b>10102.9200.2000</b>	ARRENDAMIENTO SOLARES	<b>34.426,33</b>	<b>30.069,85</b>
<b>10102.9200.2040</b>	ARRENDAMIENTO VEHÍCULOS	<b>8.280</b>	<b>8.280</b>
<b>10102.9200.2050</b>	ARRENDAMIENTO EQUIPOS DE OFICINA	<b>17.700</b>	<b>21.000</b>
<b>10102.9200.2130</b>	REPARACIONES MAQUINAS ESCRITORIO	<b>--</b>	<b>--</b>
<b>10102.9200.215</b>	REPARACIONES Y MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y ENSERES	<b>--</b>	<b>--</b>
<b>10102.9200.22000</b>	MAT. OFICINA ORDINARIO NO INVENTARIABLE	<b>13.787,93</b>	<b>12.673,80</b>
<b>10102.9200.22001</b>	MAT. OFICINA, PRENSA, REVISTAS LIBROS...	<b>5.606,60</b>	<b>5.986,70</b>
<b>10102.9200.22002</b>	MAT. OFICINA INFORMatico NO INVENTARIABLE	<b>7.113,54</b>	<b>6.970,53</b>
<b>10102.9200.22201</b>	COMUNICACIONES POSTALES	<b>112.000</b>	<b>110.000</b>
<b>10102.9200.224</b>	PRIMAS SEGURO	<b>146.592,16</b>	<b>123.322,16</b>
<b>10102.9200.22604</b>	GASTOS JURIDICOS	<b>7.651,76</b>	<b>8.000</b>
<b>10102.9200.22699</b>	GASTOS NOTARIALES Y REGISTRO DE LA PROPIEDAD	<b>8.000</b>	<b>8.000</b>
<b>10102.9200.623</b>	MAQUINARIA, INSTALACIONES TÉCNICAS Y UTILLAJES	<b>2.285,83</b>	<b>7.309,38</b>
<b>10102.9200.625</b>	EQUIPAMIENTO EDIFICIOS MUNICIPALES	<b>90.085,66</b>	<b>75.141,62</b>
<b>10102.9200.6090</b>	ADQUISICIÓN BIENES INMUEBLES	<b>92.750</b>	<b>205.062,03</b>
<b>10102.9200.6320</b>	REMODELACIÓN CASA CONSISTORIAL	<b>46.767,63</b>	<b>47.771,57</b>
<b>10102.1640.22699</b>	GASTOS CEMENTERIO	<b>--</b>	<b>1.504,10</b>
<b>10102.9205.214</b>	REPARACIONES DE VEHICULOS	<b>201,85</b>	<b>1.789,91</b>
<b>10102.9205.22103</b>	COMBUSTIBLES Y CARBURANTES	<b>6.706,91</b>	<b>4.000</b>
<b>10102.9205.22603</b>	PUBLICACIONES EN DIARIOS OFICIALES	<b>20.087,85</b>	<b>20.112,01</b>
<b>10102.9205.22699</b>	OTROS GASTOS SERVICIOS GENERALES	<b>61.836,75</b>	<b>94.886,91</b>
<b>10102.9205.22799</b>	SERVICIOS REGIMEN INTERIOR	<b>60.048,04</b>	<b>50.548,04</b>
<b>10102.9207.22699</b>	JUZGADO DE PAZ. OTROS GASTOS DIVERSOS	<b>18.860,70</b>	<b>18.860,68</b>
<b>10102.9208.210</b>	PLACAS CALLES Y NUMERO DE POLICIA	<b>3.500</b>	<b>3.540</b>
<b>10102.9209.22699</b>	ELECCIONES	<b>--</b>	<b>7.172,46</b>
<b>10202.1723.600</b>	INVERSIÓN TERRENOS	<b>58.077,91</b>	<b>--</b>
	<b>TOTAL, PRESUPUESTO EJECUTADO</b>	<b>837.246,90</b>	<b>890.357,11</b>

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

La valoración del año 2023 es muy positiva. Entre las mejoras conseguidas señalar:

- La puesta en marcha de la Oficina delegada de la Agencia Tributaria, ubicada en las dependencias de la Oficina de Atención al Ciudadano. Esta oficina supone un servicio adicional a los ciudadanos para llevar a cabo la liquidación de los tributos de carácter autonómico sin necesidad de desplazarse a Murcia.
- El Ayuntamiento de Alcantarilla, en línea con su compromiso continuo con la inclusión social y la igualdad de oportunidades, ha impulsado el Plan de Accesibilidad Integral de Alcantarilla.

Este proyecto tiene como objetivo principal transformar el municipio de Alcantarilla en un espacio inclusivo y sin barreras para todos sus residentes; Y por ello ha iniciado una acción piloto para implementar las primeras medidas de mejora de la accesibilidad en la oficina de Atención al Ciudadano de Alcantarilla, con el propósito de convertirla en un referente a nivel regional y nacional, como modelo y ejemplo de buenas prácticas en accesibilidad universal.

Como primer paso en este proceso de mejoras, el Ayuntamiento ha llevado a cabo tres acciones iniciales para adaptar la oficina:

1ª.- Mejorar la atención a las personas con discapacidad auditiva. El objetivo es facilitar la comunicación entre personas sordas (no signantes) y el personal de atención al público mediante la instalación de dos bucles de inducción magnética en la oficina. Este dispositivo permite que el usuario reciba la señal emitida, en este caso la voz de su interlocutor, por el cable de inducción instalado en el área que opera el bucle magnético, convirtiéndola en sonido a través del audífono o el implante coclear.

2ª.- Mejora en la señalización dentro de la propia oficina, facilitando la orientación mediante la mejora de la ubicación y la tipología mediante cartelería, siguiendo criterios de accesibilidad cognitiva y la norma UNE 170.002:2022 Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.

3ª. La de hacer comprensibles los trámites más habituales para personas con dificultades de comprensión lector, dificultades cognitivas y extranjeras con limitado dominio del español. Con esta acción, se busca facilitar la comprensión de los trámites municipales, tanto en línea como presencialmente, mediante la creación de versiones en Lectura Fácil<sup>1</sup> de seis trámites específicos, a saber:

1. Instancia General
2. Alta y cambio de domicilio en padrón de habitantes
3. Solicitud servicio de teleasistencia
4. Solicitud ayuda de agua para personas con diversidad funcional
5. Solicitud tarifa de agua para pensionistas de 65 o más años
6. Solicitud tarifa de agua para desempleados/parados de larga duración

Estos trámites se encuentran dentro de nuestra Sede Electrónica.

Con estas nuevas soluciones implementadas en la Oficina de Atención al Ciudadano, se busca responder a las necesidades y demandas específicas de las personas con discapacidad y/o mayores de 75 años en relación con este servicio en Alcantarilla. Por tanto, será a través de los cuatro años de vigencia del Plan de Accesibilidad (2023-2027), donde se evalúe el impacto real de las medidas adoptadas, y si este responde de forma efectiva a las necesidades diversas de la comunidad.

- La gran acogida del servicio de certificados electrónicos, que se prestan como punto PRU de la entidad certificadora ACV, cuya finalidad es la de acercar los servicios de la administración electrónica a la ciudadanía.
- La buena gestión que desde la Unidad de Padrón y callejero se está llevando a cabo en la gestión del Padrón Municipal, así como la Unidad de Cementerio donde se trabaja muy duro para mejorar cada día su gestión y mejorar la calidad de sus servicios a los vecinos del Municipio.

Hay que destacar para terminar, la gran labor que todo el personal del área ha realizado en el año 2023, su elevado grado de profesionalidad, compromiso y espíritu de servicio demostrado. Prueba de ello son las felicitaciones recibidas a lo largo del año 2023.