

Área de Modernización, Comunicación y Transparencia

Presentación

Desde la Concejalía de Recursos Humanos, Comunicación y Transparencia, 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.

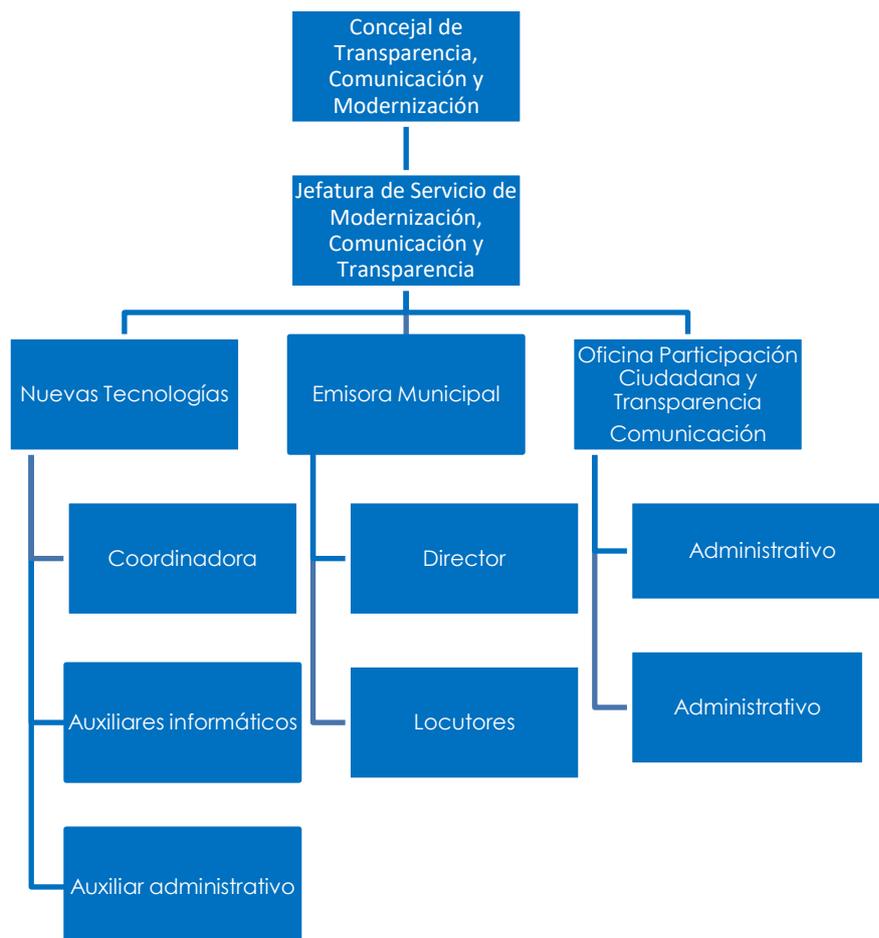
Gobierno Abierto es aquel que se basa en la transparencia como medio para la mejor consecución del fin de involucrar a la ciudadanía en participar y colaborar en lo público. La Administración Local, como administración más cercana al ciudadano, es la más idónea para la implantación del gobierno abierto, 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.

Compromiso 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.
- 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	975
Solicitudes	670
Tareas	467
Préstamos	81
TOTAL	2.193

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	92
Correo	67
Equipos	336
Impresoras	109

Tipo	Atenciones Anuales
Red	93
Gestiona	297
IT	289
Gestión Usuarios	411
Aplicaciones	222
Sede Electrónica	26
Telefonía	0
Recuperación datos	9
Seguridad datos	1
Otros	241
TOTAL	2.193

Implantación y realización de proyectos

Durante el año 2023, se han realizado los siguientes proyectos:

- **Mejora de la continuidad, disponibilidad y garantía del servicio:**
 - Configuración y aplicación de nuevas políticas de red a nivel de firewall.
 - Configuración de alertas de monitorización de los sensores de medición de condiciones ambientales ubicados en el CPD del Ayuntamiento.
 - Configuración y aplicación nuevas directivas de dominio.
 - Instalación de actualizaciones y parches recomendados.
 - Seguimiento, monitorización y optimización de los sistemas y activos.
- **Mejora de la red de comunicaciones cableada, de fibra y red Wifi:**
 - Mejora de la red de datos del Centro Cultural Infanta Elena.
 - 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 Wifi de las distintas dependencias municipales.
 - Soporte y asistencia en la realización de auditoría del anillo de fibra municipal.
 - Soporte y asistencia en la reparación del anillo de fibra municipal.
 - Instalación de red Wifi en la Sala de Estudio Municipal.
- **Mejora de la red de comunicaciones para eventos:**
 - Soporte y mejora de la red Wifi en el Centro Cultural Infanta Elena para la celebración del III Congreso Nacional de Convivencia.
 - Soporte y mejora de la red Wifi en Plaza Adolfo Suárez para la celebración de la Feria del Comercio 2023.
 - Soporte e instalación de puntos de acceso Wifi para diversos eventos: en Plaza Escultor Anastasio Martínez Valcárcel para la celebración de la Feria del Libro 2023, Parque Aviación con motivo de las fiestas de mayo 2023, Recinto de Fiestas con motivo de las fiestas de mayo 2023, Museo de la Huerta para la celebración del V Foro de Empleo y Emprendimiento de Alcantarilla, Plaza Cayitas para la celebración del evento Navidad en la Plaza.
- **Plan de mejora de la seguridad IT y perimetral:**
 - Configuración avanzada de Firewall Sophos, logrando así mayor protección de tráfico de la red.
 - Actualización de agente Endpoint Sophos en servidores y equipos informáticos municipales.
 - 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, Sitios de SharePoint etc.
 - 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.
 - Creación y configuración, soporte y asistencia en el uso de agendas de cita previa.
 - 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.
 - Ejecución del proyecto "Modernización del puesto informático para empleados municipales" de la subvención de Modernización de las Administraciones Públicas del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- **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.

- Ejecución del proyecto “Integración con Carpeta Ciudadana” de la subvención de Modernización de las Administraciones Públicas del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
- **Cumplimiento de obligaciones ENS:**
 - Elaboración del informe INES para 2023.
 - Redacción de documentación, procedimientos y protocolos en materia de Nuevas Tecnologías y Seguridad de la Información.
 - Colaboración en la redacción de la Política de Seguridad del Ayuntamiento de Alcantarilla conforme al Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- **Gestión técnica de proyectos:**
 - Asesoramiento en la redacción del Pliego de Prescripciones Técnicas correspondiente a la Contratación del software de gestión de nómina del Ayuntamiento de Alcantarilla.
 - Asesoramiento en la redacción del Pliego de Prescripciones Técnicas correspondiente a la Contratación del Programa de gestión de procesos electorales del Ayuntamiento de Alcantarilla.
 - Asesoramiento técnico para la contratación del Canal Interno de Denuncias.
 - Elaboración del Pliego de Prescripciones Técnicas correspondiente a la Contratación del Suministro e instalación Modernización del equipamiento informático 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 Desarrollo de integración con Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento de Alcantarilla y presentación de informes técnicos para la resolución del mismo proceso de licitación.
 - 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 Sistema Informático para la Gestión de la Policía Local.
 - Asistencia técnica y soporte en la instalación del hardware y software necesario para la puesta en marcha del sistema de gestión de procesos electorales.
 - Asistencia técnica y soporte durante la celebración de los procesos electorales.
 - Asistencia técnica y soporte en la instalación del hardware y software necesario para la puesta en marcha del sistema de gestión de nómina.
 - 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 para la puesta en marcha de la oficina destinada al Proyecto “La Caja de Experiencias”, proyecto de activación Social en comunidad para personas beneficiarias del Ingreso Mínimo Vital (IMV), Renta Básica de Inserción (RBI) y otras personas en situación de vulnerabilidad.

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

La gestión de la telefonía de la organización, ha desarrollado básicamente dos actuaciones:

- 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 2023 con **3.000 suscriptores**, lo que supone un aumento en el número de suscriptores de más de un **24,83 %** con respecto al ejercicio 2022, lo que indica que este medio se ha convertido en uno de los más utilizados por la ciudadanía para informarse sobre la actualidad municipal.

En relación a la **web municipal**, durante el año 2023, la web ha tenido un total de 362.000 visitas, de las cuales 231.000, han sido realizados por nuevos usuarios.

Las cinco secciones más visitadas han sido:

- Fiestas de mayo y conciertos: 113.305 visitas
- Home: 94.227 visitas
- Empleo público, bolsas de trabajo y procesos selectivos: 66.384 visitas
- Farmacias de guardia: 53.214 visitas
- XXX Edición Certamen Jara Carrillo: 26.460 visitas

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

Durante el año 2023, no se han realizado procesos participativos.

1.4.3.2. CONSULTAS PÚBLICAS

a. Encuesta Participativa "Actividades Juveniles Alcantarilla"

Objeto	El Ayuntamiento de Alcantarilla, a través de la Concejalía de Juventud, quiere programar nuevas acciones de participación y tiempo libre destinadas a la población joven. Por ello, os preguntamos en qué tipo de actividades os gustaría participar, para disponer de esta información os proponemos que rellenéis este cuestionario, fácil y rápido de cubrir, en el que podéis señalar vuestras preferencias. El presente cuestionario es anónimo, no se registrará ningún dato de carácter personal ni dirección de IP, y sus respuestas serán utilizadas exclusivamente para elaborar nuevas acciones juveniles.
Calendario	Del 6 al 31 de marzo de 2023
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/encuesta-actividades-juveniles/#

b. Consulta pública previa sobre la Ordenanza General de Ocupación de la Vía Pública, relativa a la normativa de aplicación de la Venta Ambulante o no sedentaria en el término municipal de Alcantarilla.

Objeto	Regular la venta ambulante o no sedentaria dentro del término municipal de Alcantarilla, de conformidad con lo previsto en la
---------------	---

	<p>Ley 3/2014, de 2 de julio, de venta ambulante o no sedentaria de la Región de Murcia.</p> <p>Se entiende por venta ambulante o no sedentaria la actividad comercial de venta al por menor realizada por comerciantes, sean personas físicas o jurídicas, previa autorización administrativa, fuera de un establecimiento comercial permanente, en los perímetros o lugares de titularidad pública o privada, debidamente autorizados por el órgano municipal competente, y mediante la utilización de instalaciones desmontables, transportables o móviles, incluyendo la venta en vehículos tienda.</p>
Calendario	Del 21 de febrero al 7 de marzo de 2023.
Nº de aportaciones	<p>Aportaciones recibidas mediante la presentación de instancia en Registro: 0</p> <p>Aportaciones recibidas por correo electrónico: 0</p> <p>Aportaciones recibidas en la APP: 0</p> <p>TOTAL: 0</p>
Desarrollo	<p>https://www.alcantarilla.es/areas/participacion-ciudadana-2/consultas-publicas/consulta-publica-previa-sobre-el-reglamento-de-servicio-del-centro-de-servicios-sociales/</p>

c. Consulta pública previa sobre la Ordenanza Municipal de los Mercados de Abastos del Ayuntamiento de Alcantarilla.

Objeto	<p>Establecer y regular el sistema de concesión para la explotación de los puestos de los mercados de abastos. Los derechos y los deberes que deben regir las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos con la Administración municipal.</p> <p>Establecer y regular la transmisión y/o extinción de las concesiones.</p> <p>Regular el ejercicio de la actividad, los derechos y las obligaciones de los cesionarios.</p> <p>Establecer el régimen disciplinario y sancionador correspondiente.</p>
Calendario	Desde el 2 hasta el 17 de febrero 2023.
Nº de aportaciones	<p>Aportaciones recibidas mediante la presentación de instancia en Registro: 0</p> <p>Aportaciones recibidas por correo electrónico: 0</p> <p>Aportaciones recibidas en la APP: 0</p> <p>TOTAL: 0</p>
Desarrollo	<p>https://www.alcantarilla.es/areas/participacion-ciudadana-2/consultas-publicas/consulta-publica-previa-sobre-la-ordenanza-municipal-de-los-mercados-de-abastos-del-ayuntamiento-de-alcantarilla/</p>

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	136
Peticiones	3
Sugerencias	12
TOTAL	151

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
- Mantenimiento de parques y jardines

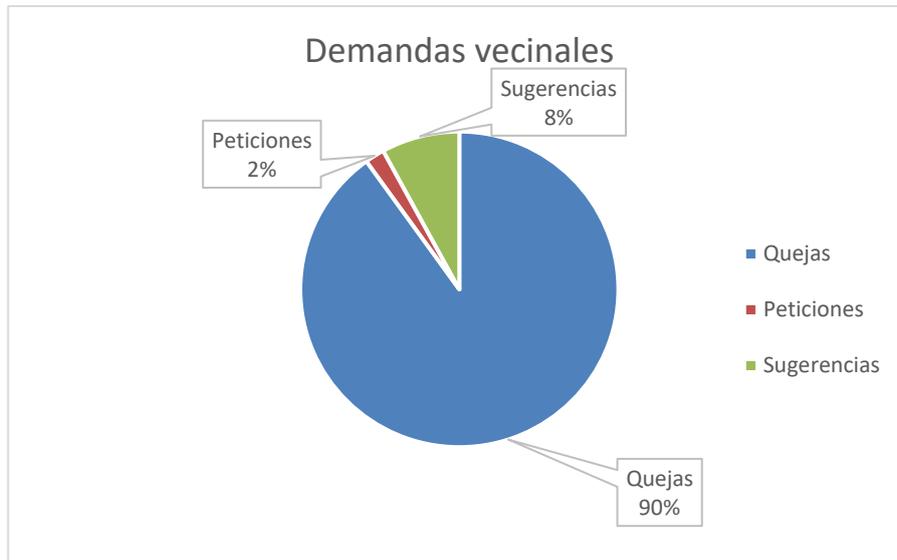


Gráfico. Tipo de demanda

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
Bienestar Social, Familia y Mujer	3
Deportes	4
Desarrollo de la Ciudad	83
Desarrollo Económico y Proyectos Europeos	9
Empleo y Comercio	7
Hacienda y Organización	1
Juventud y Fiestas	7
Patrimonio Cultural y Educación	1
Recursos Humanos, Modernización y Comunicación	1
Salud y Mayores	0
Seguridad Ciudadana	31
Servicios Públicos	4
TOTAL	151

*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 2023, se han inscrito **2 nuevas asociaciones** en el Registro Municipal.

El asesoramiento solicitado por parte de las asociaciones durante este periodo, ha estado relacionado con la obtención de certificados digitales para representantes, habiendo asesorado a un total de **4 asociaciones**.

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

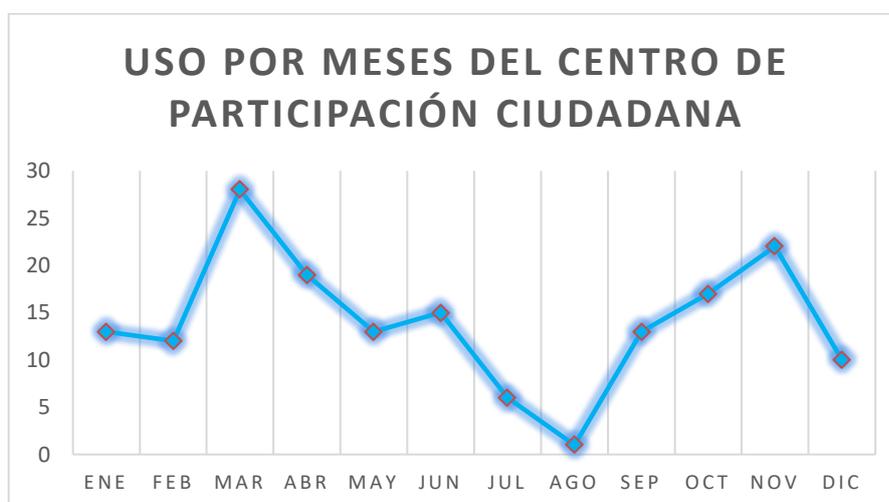
En el transcurso del año 2023, desde se han gestionado las siguientes cesiones de locales:

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

Entidad o Servicio solicitante	
Externo	63
Interno	108
TOTAL	171

- b. N° 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
13	12	28	19	13	15	6	1	13	17	22	10	171



- c. Distribución de usos por tipo de actividad**

Tipo de actividad	Nº
Reunión	76
Curso / Jornada de Formación	25
Charla Informativa	8
Entrevista de selección	7
Conferencia	7
Presentación	25
Otros	23
TOTAL	171

Uso por franja horaria

Franja horaria	
Mañanas	55
Tardes	116

1.4.4.5. TRANSPARENCIA MUNICIPAL

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.

a. 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 2023, se han realizado **10 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 autorizaciones d. Información sobre gestión municipal
Resolución	Admitidas: 7 Inadmitidas: 3
Motivación inadmisión	<ul style="list-style-type: none"> • Referidas a información que tenga carácter auxiliar o de apoyo como la contenida en notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas: 1. • Relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración: 1. • Dirigidas a un órgano en cuyo poder no obre la información cuando se desconozca el competente: 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	112.943,07 €
10104.9200.626	Equipos software y licencias	211.031,05 €
10104.9206.22706	Servicios informáticos	26.556,45 €
10104.9200.641	Aplicaciones informáticas	0,00 €
10104.9200.22203	Comunicaciones informáticas	0,00 €
10104.9200.22200	Comunicaciones telefónicas	50.000,00 €
10104.4910.22602	Sociedad de la información Publicidad	76.286,94 €
10104.4910.22699	Sociedad de la información otros gastos	40.000,00 €
10104.4910.623	Sociedad de la información maquinaria y utillaje	8.000,00 €
	TOTAL PRESUPUESTO	542.967,01 €

Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor		
10104.9200.22002 MATERIAL INFORMÁTICO NO INVENTARIABLE		
APPLE DISTRIBUTION INTERNATIONAL	APPLE DEVOLOPER PROGRAMA	99,00 €
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA CONTROL, S.L.U.	MATERIAL INFORMÁTICO NO INVENTARIABLE	2.707,98 €
FREEPIK COMPANY,S.L.	CUENTA PREMIUM EN FREEPIK.	130,68 €
DEPAU SISTEMAS, S.L.	MATERIAL INFORMÁTICO NO INVENTARIABLE	1.385,57 €
INFORMARKET, S.L.	MATERIAL INFORMÁTICO NO INVENTARIABLE	108,27 €
GESTIÓN INTEGRAL ONLINE DE DOCUMENTACION EMPRESARIAL, S.L.	MATERIAL INFORMÁTICO NO INVENTARIABLE	125,00 €

Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor					
META	PLATFORMS	MATERIAL	INFORMÁTICO	NO	20,00 €
IRELAND LIMITED		INVENTARIABLE			
			Gasto partida		4.576,50 €
10104.9200.22706 CONTRATOS MANTENIMIENTO SOFTWARE					
ESPUBLICO	SERVICIOS	SERVICIO	GESTIÓN	ELECTRÓNICA	81.340,46 €
PARA	LA	ACTIVIDAD	ADMINISTRATIVA		
ADMINISTRACION, S.A.					
VORTAL	CONNECTING	SERVICIOS	DESARROLLO	PROYECTO	10.056,25 €
BUSINESS, S.A.		LICITACIÓN	ELECTRÓNICA		
GRUPO SYS4NET, S.L		REGISTROS	DE DOMINIOS		382,23 €
SPORT CONSULTING I D, S.L.		APP	CONCEJALÍA DEPORTE, DEPORTWEB	ON LINE	2.742,25 €
BITNOVA	IDENTIFICACION	SOPORTE	Y MANTENIMIENTO	CONTROL	847,00 €
CONTROL, S.L.	Y	DE PERSONAL			
T-SYSTEMS	ITC	APLICACIONES	CONTABILIDAD	SICAL,	8.930,94 €
S.A.U.	IBERIA	ELAB	PRESUPUESTOS, SICAL-WEB	Y	
		PADRÓN	MPAL HABITANTES 2022.		
MONDOLO	SOSA	APLICACIÓN	"CHATBOT	NORIA"	2.105,40 €
VIRGINIA	MARIA	CONSULTAS	CIUDADANOS		
ODILO TID, S.L		PROGRAMA	DE GESTIÓN	ARCHIVISTICA	544,50 €
		A3000			
PRISMA	2000,	SERVICIO	Y MANTENIMIENTO	SISTEMA	1.481,04 €
APLICACIONES		GESTOR	TORNOS ENCÓLATE, LICENCIAS	AGENDAS,	
INFORMATICAS, S.LL		ATENCION			
			Gasto partida		108.430,07 €
10104.9200.626 EQUIPOS SOFTWARE Y LICENCIAS					
SOLUCIONES AVANZADAS	EN	SOFTWARE	DE GESTIÓN	DE NÓMINA	10.646,80 €
EN	INFORMATICA				
APLICADA, S.L.					
SOLUCIONES AVANZADAS	EN	IMPLANTACIÓN	SOFTWARE	GINPIX7	18.149,99 €
EN	INFORMATICA	PARA	SUBIR A CLOUD	Y LA IMPLANTACIÓN	
APLICADA, S.L.		DE	LA RPT		
SPAI INNOVA	ASTIGITAS,	APLICACIÓN	INFORMATICA	SPAI	4.660,02 €
S.L		ELECTORAL			
INFRAESTRUCTURAS	Y	CERTIFICADOS	SEDE	ELECTRÓNICA	987,36 €
SERV.	DE				
TELECOMUNICACIONES	Y				
CERTIF. S.A					
INFORGES IT	SERVICES,	LICENCIAS	MICROSOFT	OFFICE 365	43.451,64 €
S.L.					
INFORGES IT	SERVICES,	INST.Y	MANT	LICENCIAS	9.235,71 €
S.L.		FIREWAL	Y MANT. SIST.	BACKUP	
		AYTO			

Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor

GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	PROYECTOR Y PANTALLA PARA EL "CENTRO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA"	2.220,35 €
AGEDOS BUSINESS DATACENTER, S.L	LICENCIAS DE USO ACROBAT Y CREATIVE CLOUD	1.193,99 €
INFORMARKET, S.L.	LICENCIAS DE USO ACROBAT Y CREATIVE CLOUD ANUAL	2.490,62 €
INFORMARKET, S.L	SUMINISTRO DE DOS PROYECTORES OPTOMA W371	919,79 €
ASOCIACIÓN INFOPARTICIPA.	HERRAMIENTA PARA ANONIMIZAR DATAINFOPARTICIPA	3.146,00 €
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	17.583,97 €
LUNIA CONSULTORES, S.L.	SUMINISTRO 10 PUNTOS DE ACCESO SOPHOS APX 320	5.569,03 €
SEMICONDUCTORES Y SISTEMAS, S.A.	LICENCIAS SOFTWARE AutoCAD LT Y AutoCAD MAP 3D	8.626,09 €
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	MATERIAL INFORMATICO INVENTARIABLE COMPONENTES PERIFERICOS	2.203,35 €
IDEALIA TECNOLOGÍA Y COMUNICACIÓN S.L.	STREAMING 1000 Y STREAMING NAVIDAD	192,81 €
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	529,97 €
ABM CLOUD SOLUTIONS 2000, S.L.	DESARROLLO NUEVA APP WEB	2.178,00 €
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 €
WHISTLEBLOWING SOLUTIONS AB	LICENCIA ANUAL DEL SOFTWARE CENTINELA CANAL DE DENUNCIAS	711,48 €
BITNOVA IDENTIFICACION Y CONTROL, S.L.	SISTEMA DE ACCESO MEDIANTE TARJETA	1.517,13 €
VORTAL CONNECTING BUSINESS, S.A.	PLATAF. SERVICIO GESTIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS CONTRATACIÓN PÚBLICA 1ª PRÓRROGA (ENERO-SEPTIEMBRE)	6.883,69 €
VORTAL CONNECTING BUSINESS, S.A.	PLATAF. SERVICIO GESTIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS CONTRATACIÓN PÚBLICA 2ª PRÓRROGA (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)	2.796,31 €

Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor		
LUNIA CONSULTORES, S.L.	SOPHOS ACCESS POINT	5.569,03 €
GRUPO SYS4NET, S.L	SERVICIO ALOJAMIENTO BÁSICO LINUX-ANUAL-USR:AYTOALCA-	144,47 €
ASSOCIACIÓ INFOPARTICIPA	HERRAMIENTA PARA ARMONIZAR DATAINFOPARTICIPA	3.146,00 €
	Gasto partida	180.695,03 €
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 €
10104.9200.22203 COMUNICACIONES INFORMÁTICAS		
		0,00 €
	Gasto partida	0,00 €
10104.9200.641 APLICACIONES INFORMÁTICAS		
		0,00 €
	Gasto partida	0,00 €
10104.9200.22200 COMUNICACIONES TELEFÓNICAS		
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.	SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES. ANUALIDAD 2023	45.000,00 €

Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor		
	Gasto partida	45.000,00 €
10104.4910.22602 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN PUBLICIDAD		
RADIO POPULAR, S.A.- COPE	PUBLICIDAD FITUR 2023 EN COPE	1.210,00 €
TELEVISION POPULAR DE LA REGION DE MURCIA, S.A.	PUBLICIDAD FITUR 2023 EN POPULAR TELEVISIÓN	363,00 €
INTERCOM TECNODIFUSION, S.L.	PUBLICIDAD DE FITUR 2023 EN ESRADIO	605,00 €
UNIPREX, S.A.U	PUBLICIDAD DE FITUR 2023 EN ONDA CERO	968,00 €
CASCALES FRANCISCO SANCHEZ	SERVICIOS PUBLICITARIOS MENSUALES PERIÓDICO ALCANTARILLAENLARED.COM	1.512,50 €
EDICIONES VITALIDAD Y PROGRESO, S.L.	CAMPAÑA DE PROMOCIÓN EN EL PERIÓDICO SALUD21	1.815,00 €
CBM SERVICIOS AUDIOVISUALES, S.L	CAMPAÑAS PROMOCION EN 7TV	1.877,97 €
LA OPINION DE MURCIA, S.A.U.	PUBLICIDAD INSTITUCIONAL EN DIARIO LA OPINION	1.048,67 €
TABINF PRODUCCIONES S.L	PUBLICIDAD EN PROGRAMA ORO MOLIO	3.630,00 €
CASTILLO GALLEGO JUAN FRANCISCO	GRABACION Y EDICION VIDEOS PROMOCIONALES	3.025,00 €
MURCIA PLAZA, S.L.U.	REALIZACION REVISTA Y CAMPAÑA INSTITUCIONAL	9.075,00 €
RADIO MURCIA, S.A.	CONTRATO CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL EMISORA CADENA SER	7.260,00 €
UNIPREX, S.A.U	CONTRATO DE CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL EMISORA ONDA CERO	7.665,36 €
RADIO POPULAR, S.A.- COPE	CONTRATO CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL EMISORA CADENA COPE	7.668,00 €
TELEVISION POPULAR DE LA REGION DE MURCIA, S.A.	SERVICIO DE PRODUCCIÓN, REALIZACIÓN Y EMISIÓN EN DIRECTO DE UNA PROCESIÓN DE LA SEMANA SANTA	3.025,00 €
TELEVISION POPULAR DE LA REGION DE MURCIA, S.A.	GRABACIÓN Y EMISIÓN DE UN PROGRAMA TRINO Y GARCIA" EN ALCANTARILLA	1.815,00 €
LA OPINION DE MURCIA, S.A.U.	CONTRATO CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL LA OPINION DE MURCIA	2.097,33 €
LA VERDAD MULTIMEDIA, S.A.	CONTRATO CAMPAÑAS PUBLICIDAD NSTITUCIONAL EN EL DIARIO LA VERDAD	3.549,33 €
CASTILLO GALLEGO JUAN FRANCISCO	SERVICIO DE GRABACIÓN Y EDICIÓN DE 3 VÍDEOS PROMOCIONALES	1.815,00 €
CBM SERVICIOS AUDIOVISUALES, S.L	RETRANSMISIÓN DE LA PROCESIÓN DEL SILENCIO, MIÉRCOLES SANTO Y LAS	3.756,06 €

Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor		
	FIESTAS DE MAYO ALCANTARILLA POR LA 7	
FRANCISCO TORNEL	NORTES PROGRAMA ESPECIAL DE SENTIR COFRADE A LA SANTÍSIMA VIRGEN DE LA SALUD EN POPULAR TV	605,00 €
TELEVISION POPULAR DE LA REGION DE MURCIA, S.A.	DE CAMPAÑA PUBLICIDAD DE ALCANTARILLA DONDE LA HUERTA NACE EN POPULAR TV	3.025,00 €
TABINF S.L	PRODUCCIONES SERVICIO PUBLICIDAD INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO ALCANTARILLA EN PROG. ESPECIAL ORO MOLÍO	2.420,00 €
MURCIA PLAZA, S.L.	SUMINISTRO REVISTA PUBLICIDAD	901,45 €
RADIO POPULAR, S.A.- COPE	1ª PRÓRROGA CONTRATO CAMPAÑAS PUBLICIDAD INSTITUCIONAL EN LA EMISORA CADENA COPE	3.834,00 €
LA OPINION DE MURCIA, S.A.U.	1ª PRÓRROGA CONTRATO CAMPAÑAS PUBLICIDAD INSTITUCIONAL EN EL DIARIO LA OPINIÓN DE MURCIA	6.292,00 €
LA VERDAD MULTIMEDIA, S.A.	1ª PRÓRROGA CONTRATO CAMPAÑAS PUBLICIDAD INSTITUCIONAL EN EL DIARIO LA VERDAD	10.648,00 €
RADIO MURCIA, S.A.	1ª PRÓRROGA CONTRATO CAMPAÑAS PUBLICIDAD INSTITUCIONAL EN EMISORA CADENA SER	3.630,00 €
UNIPREX, S.A.U	1ª PRÓRROGA CONTRATO CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL EN ONDA CERO	3.832,68 €
ASOCIACION DE COMERCIANTES DE ALCANTARILLA	DE CONTRATACIÓN SERVICIO DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL RUTA DE LA TAPA 2023	1.000,00 €
EDICIONES VITALIDAD Y PROGRESO, S.L.	REPORTAJE SOBRE CONCILIACIÓN FAMILIAR EN PERIÓDICO SALUD21	605,00 €
RADIO BLANCA, S.A.	PUBLICIDAD INSTITUCIONAL EN LAS REDES SOCIALES DE KISS FM	262,57 €
CBM AUDIOVISUALES, S.L	SERVICIOS CAMPAÑA PUBLICIDAD PROMOCIÓN TURÍSTICA DE ALCANTARILLA	6.050,00 €
RADIO MURCIA, S.A.	PATRICINIO FITUR EN CADENA SER	968,00 €
GOMEZ POZO LAURA	PUBLICIDAD EN LAS REDES SOCIALES	1.210,00 €
TELEVISION MURCIANA, S.A	REALIZACIÓN 5 VÍDEOS PARA AYUNTAMIENTO DE ALCANTARILLA.GRAB.DE EVENTOS	3.630,00 €
CBM AUDIOVISUALES, S.L	SERVICIOS CAMPAÑA PUBLICIDAD PARA LA PROMOCION DEL MUNICIPIO	6.050,00 €
	Gasto partida	118.744,92 €
10104.4910.22699 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN OTROS GASTOS		

Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor		
TELEVISION MURCIANA, S.A	CONT. SERV. EMISIONES ACTOS INSTITUCIONALES EN STREAMING Y REALIZACIÓN Y EMISIÓN SESIONES PLENO	19.705,50 €
AYLLON TOMAS ANTONIO	SERV. RECOGIDA Y TRASLADO PONENTES DESDE AEROPUERTO ALICANTE PARA ACTO ENTREGA SELLOS TRANSPARENCIA	190,00 €
ASSOCIACIÓ INFOPARTICIPA	SERVICIO ORGANIZACIÓN ACTO ENTREGA DE SELLOS INFOPARTICIPA DE TRANSPARENCIA	908,24 €
KIOSKO Y MAS, S.L.	SUSCRIPCIÓN DIGITAL LA VERDAD	520,46 €
LA OPINION DE MURCIA, S.A.U.	SUSCRIPCIÓN DIGITAL LA OPINION	105,00 €
MAFER ELECTRONICA AVANZADA, S.L.	SUMINISTRO MATERIAL PARA LOS ESTUDIOS DE LA EMISORA MUNICIPAL	446,00 €
MINISTERIO ASUNTOS ECONOMICOS Y TRANSFORMACION DIGITAL	TASA DOMINIO RADIOELECTRICO	100,00 €
MINISTERIO ASUNTOS ECONOMICOS Y TRANSFORMACION DIGITAL	TASA DOMINIO RADIOELECTRICO	247,88 €
LOPEZ FRANCISCO CASCALES	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE SISTEMA DE AMPLIACIÓN DE MICRÓFONOS EN RADIO SINTONÍA	335,17 €
TOTAL PRINT ISOL, S.L.	SUMINISTRO DE LONA MICROPERFORADA PARA PROMOCIÓN DE TAPA LA MURCIANA	544,50 €
TELEVISION MURCIANA, S.A	SERVICIO DE RETRANSMISIÓN DE LA GALA DE LAS REINAS 2023 EN LAS PANTALLAS UBICADAS EN RECINTO FERIAL DE ALCANTARILLA	907,50 €
STYLO PUBLICIDAD Y COMUNICACION, S.L.U.	PUBLICIDAD DONDE LA HUERTA NACE EN 10 MARQUESINAS DE AUTOBÚS	1.802,90 €
CARRILLO MANZANO JOSE ANTONIO	ADQUISICIÓN MATERIAL FOTOGRÁFICO	242,00 €
	Gasto partida	26.055,15 €
10104.4910.623 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN MAQUINARIA Y UTILLAJE		
		0,00 €
	Gasto partida	0,00 €

Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor

GASTO TOTAL DE PARTIDAS

505.072,51 €

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 y el cuestionario INES para el año 2023, detallados a continuación:

b.1. Índice de cumplimiento: El índice de cumplimiento es el valor agrupado de todas las medidas de seguridad que son de aplicación, ponderadas teniendo en cuenta la categoría del sistema. Los niveles de madurez ENS: **L0** - Inexistente (0%), **L1** - Inicial/ad hoc (10%), **L2** - Reproducible, pero intuitivo (50%), **L3** - Proceso definido (80%), **L4** - Gestionado y medible (90%), **L5** - Optimizado (100%)

El valor objetivo a conseguir es de 100%.

	Índice de Cumplimiento
ALTA	L2

Figura 1.- Índice de cumplimiento

	Índice de Cumplimiento
ALTA	L2

Figura 2.- Mediana global del índice de cumplimiento

	Índice de Cumplimiento
ALTA	L2

Figura 3.- Mediana global del índice de cumplimiento para su ámbito

b.2. Índice de mejora: El Índice de Mejora representa el esfuerzo en seguridad necesario para alcanzar un Índice de Cumplimiento adecuado. El valor es 100-IC en %.

	Índice de Mejora
ALTA	31.33

Figura 4.- Índice de mejora Ayuntamiento de Alcantarilla

	Índice de Mejora
ALTA	32.27

Figura 5.- Mediana global del índice de mejora

	Índice de Mejora
ALTA	46.24

Figura 6.- Mediana global del índice de mejora para su ámbito

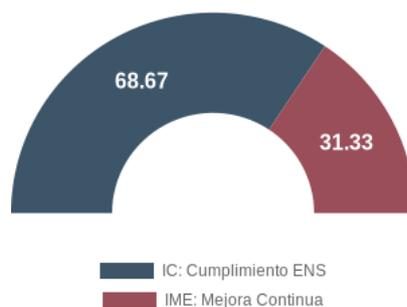


Figura 7.- Resultados de Mejora Continua para categoría ALTA

b.3. Índice de madurez: El índice de madurez es el valor agrupado de todas las medidas de seguridad que son de aplicación al sistema, sin ponderar. Lo recomendado es conseguir 100%.

	Índice de Madurez
ALTA	L2

Figura 8.- Índice de madurez

	Índice de Madurez
ALTA	L2

Figura 9.- Mediana global del índice de **madurez**

	Índice de Madurez
ALTA	L1

Figura 10.- Mediana global del índice de madurez para su ámbito

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.
- Canales de comunicación: si conoce la herramienta MantisBT de comunicación de incidencias y/o solicitudes.
- Canales de comunicación (2): si en su día a día hace uso de la herramienta MantisBT.
- 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.
- Herramientas disponibles (2): si considera que las herramientas disponibles han mejorado en los últimos años.
- Servicio al ciudadano: si las actuaciones realizadas desde NNTT contribuyen a la mejora de la atención a la ciudadanía.

La encuesta ha sido cumplimentada por 41 empleados/as municipales. A continuación, se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción para el año 2023 de los usuarios del servicio:

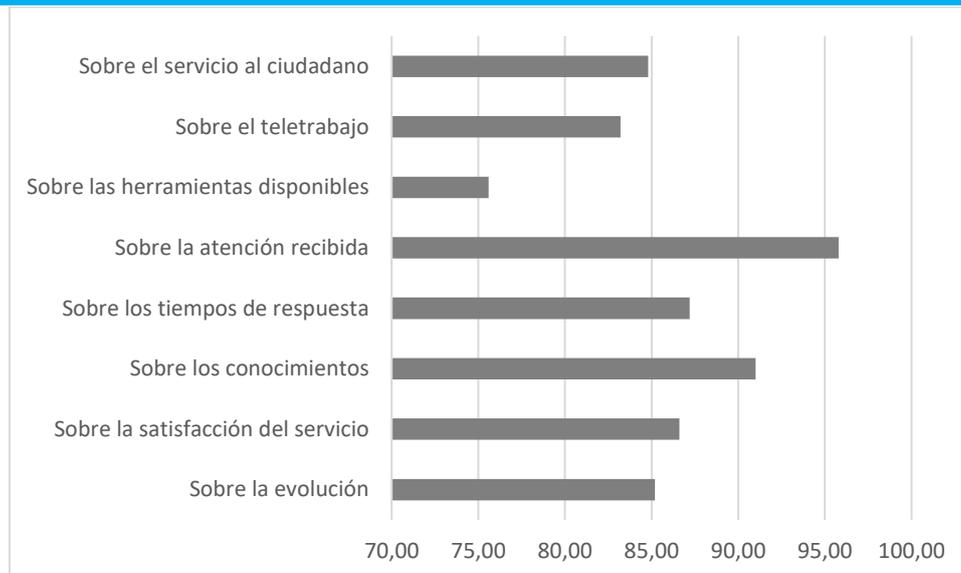
Puntuación en unidades	
Sobre la evolución	4,56
Sobre la satisfacción del servicio	4,54
Sobre los conocimientos	4,73
Sobre los canales de comunicación	3,54
Sobre los canales de comunicación (2)	2,76
Sobre los tiempos de respuesta	4,54
Sobre la atención recibida	4,83
Sobre las herramientas disponibles	4,00
Sobre las herramientas disponibles (2)	4,27

Puntuación en unidades

Sobre el servicio al ciudadano	4,46
Puntuación Media	4,22

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

Puntuación en porcentaje



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, recoge 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.

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 652 difusiones a lo largo de 2022.

Se han recibido a través del Buzón Ciudadano un total de 151 demandas vecinales.

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

En la carta de servicios del Portal web municipal 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% valore 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 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:
 - e. Comunicación offline: notas de prensa, newsletter.
 - f. Comunicación online: comunicación en RRSS, portal web, mejora de la comunicación 2.0 (respuestas a demandas).

Con relación a la valoración del grado de cumplimiento de los anteriores objetivos, y en los referentes a la Comunicación offline, cabe indicar que la comunicación externa de la comunicación ha mejorado durante el año 2023. 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.
- **Revisión continua de la web municipal**
 - a. Revisión de la estructura y contenidos.
 - b. Actualización constante de contenidos.
- **Elaboración del manual de Identidad Corporativa.**