



MEMORIA

CONCEJALÍA DE TRANSPARENCIA
Y RELACIONES INSTITUCIONALES

- UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
Y COMUNICACIÓN INTERNA-

Ejercicio 2020





INDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	3
III. COMPOSICIÓN Y ORGANIGRAMA	4
IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS	5
A. UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN	5
B. UNIDAD DE CALIDAD	7
C. UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA	15
V. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA UPCI	34
VI. CONCLUSIONES	35



I. INTRODUCCIÓN

En esta MEMORIA, se exponen las actividades realizadas por la Unidad de Planificación y Comunicación Interna, adscrita a la Concejalía de Transparencia y Relaciones Institucionales, cuya finalidad es desarrollar herramientas y metodologías que permitan alcanzar la misión, visión y valores estratégicos del Ayuntamiento, basándose en la mejora continua y la excelencia en la gestión, según modelo EFQM.

II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

La Unidad de Planificación y Comunicación Interna, adscrita a la Concejalía de Transparencia y Relaciones Institucionales de Las Torres de Cotillas tiene como misión impulsar la gestión de la calidad de los servicios, favoreciendo el uso racional de los recursos y la rendición de cuentas a la ciudadanía

VISIÓN

Ser el elemento facilitador y referente para todas las Concejalías del Ayuntamiento, proporcionándoles herramientas y metodologías en lo relativo a la gestión interna de los procesos basándose en la mejora continua para lograr un servicio excelente al ciudadano.

VALORES

- Accesibilidad,
- Coordinación
- Responsabilidad
- Eficacia



- Profesionalidad

III. COMPOSICIÓN Y ORGANIGRAMA

Las personas adscritas actualmente a dicha Concejalía son:

- Una Técnica de Coordinación y Gestión-Económico administrativa.
- Una administrativa.
- Una auxiliar administrativa, con carácter temporal (comenzó en enero de 2019), para apoyar al negociado.

Desde el 13 de junio de 2019 que tomó posesión la Corporación actual, la unidad depende jerárquicamente de la Concejala Delegada de Transparencia, Relaciones Institucionales y Régimen Interior, y funcionalmente del Concejal delegado de Economía, Presupuestos, Personal y Proyectos Europeos en materia de obtención de recursos finalistas.

IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS

A lo largo del año 2020, las actuaciones desarrolladas por la Unidad de Planificación y comunicación Interna en las distintas materias son:

A. CONTROL DE GESTIÓN

- **MISIÓN:** La evaluación constante y sistemática de la información procedente de los diferentes departamentos del Ayuntamiento, verificando si el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos asegura el éxito de la estrategia definida y si ésta mantiene su validez en relación con la misión del Ayuntamiento.

- **VISIÓN:** Conseguir ser el referente de todos los departamentos para obtener la información necesaria incluida en el informe de control de gestión, para facilitar la toma de decisiones.

1. CUADRO DE MANDO INTEGRAL.

Durante el año 2020, no se han realizado actuaciones en esta materia.

Siguen pendientes de celebrar reunión de trabajo con los siguientes departamentos:

- Recaudación
- Tesorería
- Personal
- Secretaría

Asimismo están pendientes de introducir los datos desde el 2015 hasta el 2020.

2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Por Resolución de 10 de diciembre de 2018, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, se resuelve definitivamente la Tercera Convocatoria aprobada por la Orden HFP/888/2017, por la que se asignan las ayudas del Fondo Europeo de Desarrollo Regional, para cofinanciar las estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado seleccionadas y que serán cofinanciadas mediante el Programa Operativo Plurirregional de España en el periodo de programación 2014-2020, por la que se seleccionó la ESTRATEGIA DUSI LAS TORRES CONECTA.

El personal de la Unidad de planificación y Comunicación Interna queda adscrito a la Oficina Las Torres Conecta que es la encargada de coordinar la gestión y seguimiento de la Estrategia DUSI LAS TORRES CONECTA.



En marzo de 2020, el Ayuntamiento firma el contrato de asistencia técnica para la gestión de la EDUSI, lo que supone el impulso que se necesitaba para la realización de todas las actuaciones de gestión y coordinación necesaria.

Durante el año 2020, se realizan diversas actuaciones, siendo las mas importantes las siguientes:

- Modificación del Manual de procedimientos para la selección de operaciones.
- Elaboración de guía de actuaciones y documentos para la tramitación de las expresiones de interés (Creación de expedientes en gestiona, etc..)
- Aprobación de la Convocatoria de Expresiones de Interés
- Colaborar con las Unidades Ejecutoras en la redacción de las Expresiones de Interés y demás documentos relacionadas.
- Revisión de pliegos, contratos y acuerdos de contratación
- Actualización de datos en la plataforma INFOCO.
- Realización de la segunda Evaluación de riesgo de fraude.
- Realización de informes de ejecución y seguimiento de la Estrategia.
- Redacción de la propuesta de Buenas prácticas de comunicación.
- Reuniones de coordinación con Concejalías Delegadas responsables de las unidades ejecutoras y con los responsables de los departamentos de Contratación al objeto de establecer una priorización y calendarización en la ejecución de las operaciones y contratos a realizar previstos en la EDUSI durante el año 2020.
- Como responsable del contrato de asistencia técnica, realización de informes de conformidad con las facturas y actuaciones realizadas por la empresa

B. CALIDAD

- **MISIÓN:** Colaborar con las diferentes Concejalías y departamentos del Ayuntamiento en el desarrollo e implantación de todo lo referente a la gestión de calidad con la perspectiva del modelo europeo EFQM de excelencia.



- **VISIÓN:** Lograr ser un referente para el resto del Ayuntamiento en los elementos conceptuales y metodología de la gestión de calidad, integrando las diferentes iniciativas con una perspectiva global.

1.- CERTIFICACIÓN EN ISO 9001-2015

La Técnica de la UPCI realizó las actuaciones necesarias en orden a la celebración de sendos contratos menores de servicios de asistencia técnica para la acompañamiento de la auditoría interna y auditoría externa de los servicios de Seguridad Ciudadana y Formación así como para obtener la certificación en la Norma ISO 9001:2015 de los mismos.

Así mismo, durante el año 2020 se colaboró con la empresa consultora y la Concejalía de Seguridad Ciudadana y Empleo, en la medida en que fuimos requeridos en el desarrollo de los trabajos necesarios relativos a la certificación en el sistema de calidad de la Norma ISO 9001:2015 de los servicios de policía local y Formación.

Además, el personal de la Unidad de planificación y comunicación interna realizó las encuestas telefónicas a la ciudadanía al objeto de conocer el grado de satisfacción con los servicios prestados.

En fecha 13 de noviembre de 2020 se ha obtenido informe favorable de la auditoría externa, Bureau Veritas, de la certificación según la Norma ISO 9001:2015, con el siguiente alcance:

- Policía Local: Control de tráfico, seguridad de personas y bienes, actividades en vía pública y eventos, servicios administrativos y de gestión, educación vial, unidad canina, policía tutor.
- Formación: Detección de necesidades de formación, análisis y propuestas de actividades formativas, planificación y gestión de recursos, realización y evaluación de actividades formativas.

2.- CARTAS DE SERVICIOS



Con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se prestan por el Ayuntamiento y la información que recibe la ciudadanía sobre los mismos, en colaboración con las diferentes Concejalías y departamentos, viene realizando el despliegue de las Cartas de Servicios de diversos departamentos.

a) GESTIÓN Y SEGUIMIENTO:

Durante el 2020, se han procedido a incorporar a la aplicación informática los datos facilitados por los departamentos que tienen implantada la Carta de Servicios:

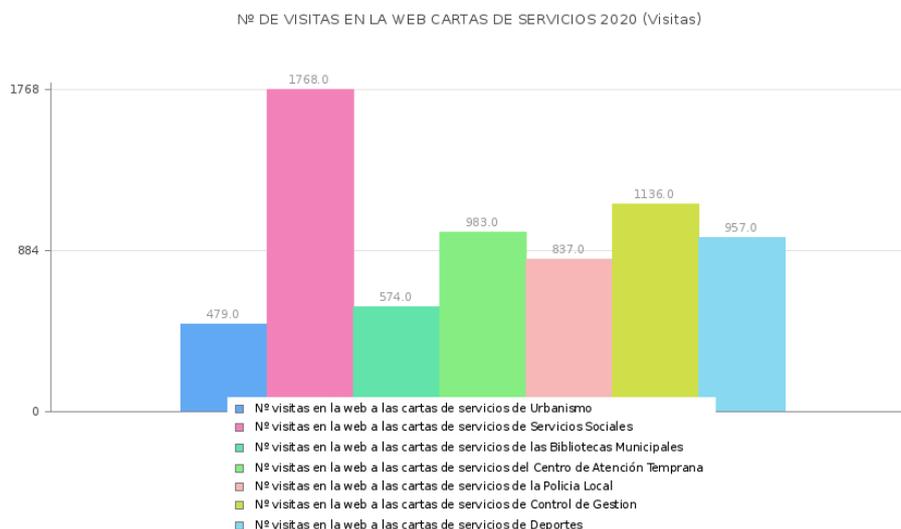
- Unidad de planificación y Comunicación Interna
- Servicios Sociales
- Policía Local
- Centro de Atención Temprana
- Biblioteca
- Deportes

Los gráficos resultantes de los datos incorporados se han publicado en la página web municipal, dentro del mes siguiente a la finalización del trimestre natural correspondiente.

En 2020 no se publican los datos del departamento de Urbanismo porque no han sido facilitados por el mismo.



Las visitas realizadas a las cartas de servicios en la página web son las que se expresan en el siguiente gráfico:



b) REVISIÓN:

En enero de 2019, se inició el expediente para la revisión de la carta de servicios de la Unidad de Planificación y Comunicación Interna, al objeto de adaptarla a los nuevos servicios que se estaban asumiendo y que no aparecían recogidos en la misma y que impiden la realización de otros reflejados en ella, sin que fuera posible finalizar dicha revisión. En febrero de 2020 se retoma de nuevo la revisión, si bien, como consecuencia de la pandemia COVID 19, se suspenden nuevamente.

No han sido objeto de revisión ninguna otra carta de servicios durante el 2020.



3.- OTRAS ACTUACIONES

3.1. PORTAL DE TRANSPARENCIA.

La UPCI es la encargada de coordinar y realizar seguimiento de la actualización de los datos contenidos en el mismo.

Durante el año 2020, se ha realizado el seguimiento y actualización de los datos contenidos en el Portal de Transparencia, creándose nuevos apartados y aumentando la información disponible a la ciudadanía.

En noviembre de 2020, se comunica al ayuntamiento, que por parte del Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia, y en ejercicio de sus funciones de control del cumplimiento de las obligaciones legales en materia de publicidad activa y transparencia a las entidades incluidas en su ámbito de aplicación, ha puesto en marcha el PROYECTO IT-REGION DE MURCIA, por el que se pretende realizar la evaluación de la publicidad activa. Dicho proyecto se basa en la metodología MESTA, “Metodología de Evaluación y Seguimiento de la Transparencia de la Actividad Pública” que fue desarrollada por el Consejo de la Transparencia y Buen Gobierno del Estado (CTBG) y la Agencia Española de Evaluación de la Calidad (AEVAL). Se trata de un sistema de autoevaluación, a partir de la información que cada una de las entidades obligadas a rendirla ha de cargar en la aplicación, alojada en la web del CTRM. Posteriormente, con esta información, el Consejo evaluará a cada entidad en el cumplimiento de sus obligaciones de transparencia, tanto las contempladas en la legislación estatal como en la autonómica. Para facilitar las tareas de autoevaluación se va a realizar formación para el personal responsable de cargar la información de cada Institución.

Estando interesado el Ayuntamiento en participar en el PROYECTO IT, designa al personal de la Upci para que reciba la formación adecuada, que tiene lugar en una jornada en fecha 9 de diciembre de 2020, y proceda a la realización de las actuaciones necesarias para el desarrollo de dicho proyecto.



Dichas actuaciones se desarrollan en el primer trimestre de 2021, por lo que formaran parte de la memoria de 2021.

3.2. NORMATIVA EN FASE DE CONSULTA PÚBLICA

Durante el año 2020, se ha realizado las actuaciones necesarias para someter a consulta pública previa a su aprobación los proyectos normativos del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 133 y concordantes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Dichas actuaciones consisten en subir a la página web la documentación facilitada por los departamentos responsables de dichas normativa y posterior comprobación de la presentación o no de alegaciones y realización del informe correspondiente.

Los proyectos normativos que han sido objeto de consulta publica previa son los que aparecen en la siguiente tabla:

N.º	F. EXPOSICIÓN AL PÚBLICO		ASUNTO
	DESDE	HASTA	
1	20/02/2020	11/03/2020	Reglamento de uso de instalaciones deportivas
2	20/02/2020	11/03/2020	Ordenanza de precios públicos instalaciones deportivas
3	20/02/2020	11/03/2020	Reglamento Consejo Asesor de Deportes
4	20/05/2020	02/06/2020	Ordenanza de limpieza de terrenos y solares
5	03/06/2020	18/06/2020	Ordenanza de servicio de recogida domiciliaria de residuos urbanos
6	30/06/2020	13/07/2020	Reglamento de servicio de escuela infantil y



			ordenanza fiscal reguladora del servicio Escuelas Infantiles en Las Torres de Cotillas
7	26/08/2020	09/09/2020	Reglamento regulador de funcionamiento del Aula de Estudio
8	26/08/2020	09/09/2020	Reglamento regulador de uso de la Biblioteca Municipal
9	17/10/2020	09/11/2020	Ordenanza Municipal reguladora de la actuación municipal sobre la venta, dispensación y suministro de bebidas alcohólicas y su consumo en espacios y vías públicas

3.3. QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Concejalía de Transparencia, Relaciones Institucionales y Régimen Interior, desde junio de 2019, asumió la gestión de las Quejas y Sugerencias presentadas por los vecinos y vecinas del municipio de Las Torres de Cotillas, a través de las distintas vías habilitados por el Ayuntamiento para este fin (Buzón de Quejas y Sugerencias, Sede electrónica, Oficina de Atención al Ciudadano, Whatsapp).

Para la mejor gestión se aplicó el sistema de clasificación de las mismas, establecido por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios del Ministerio de Hacienda y Administraciones, que proporciona mayor información estadística.

Durante el año 2020, las quejas y sugerencias, presentadas por la ciudadanía han sido 620, de las que 307 corresponden al primer semestre y 313 al segundo semestre.

Del estudio de las QyS realizado en base a la clasificación, de la Agencia Estatal se pueden extraer los siguientes datos estadísticos:

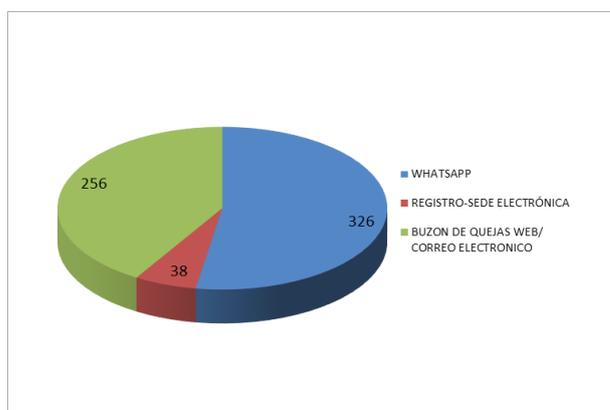
- De las quejas y sugerencias presentadas el 73,39 % han sido Quejas y el 26,61 % Sugerencias.



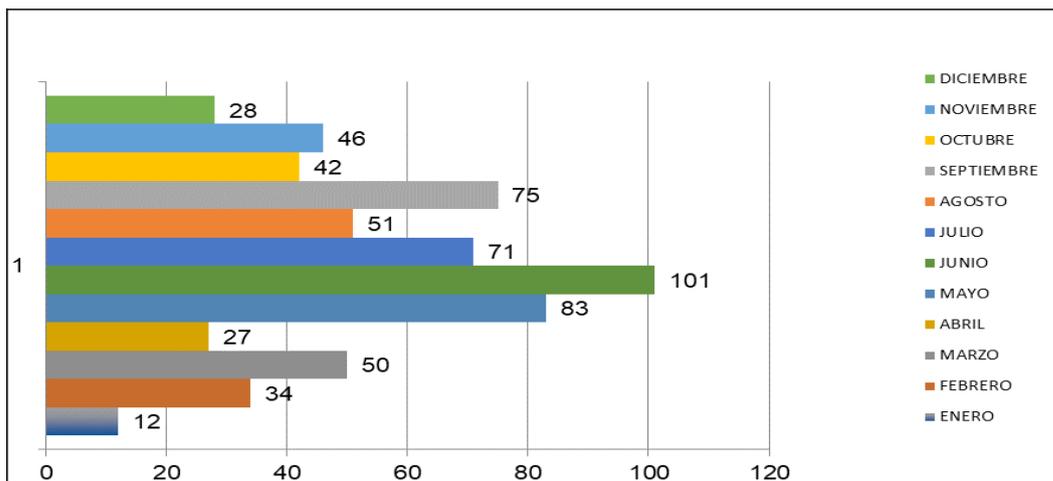
- Se han presentado de forma presencial, sólo cinco, lo que supone el 0,81% y a través de medios electrónicos, 615, el 99,19%.

Se entienden presentadas por medios electrónicos las que se han realizado a través de correo electrónico, buzón de quejas y sugerencias de la página Web municipal, sede electrónica y whatsapp.

Por whatsapp se han presentado 326, es decir, el 52,58% del total, lo que supone más de la mitad de las presentadas.

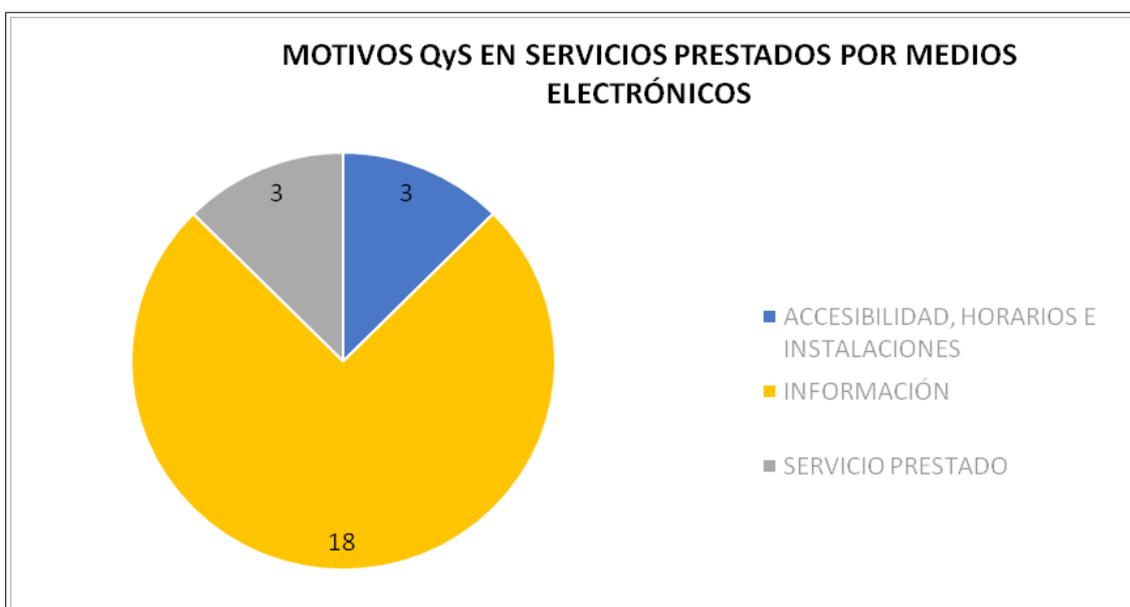
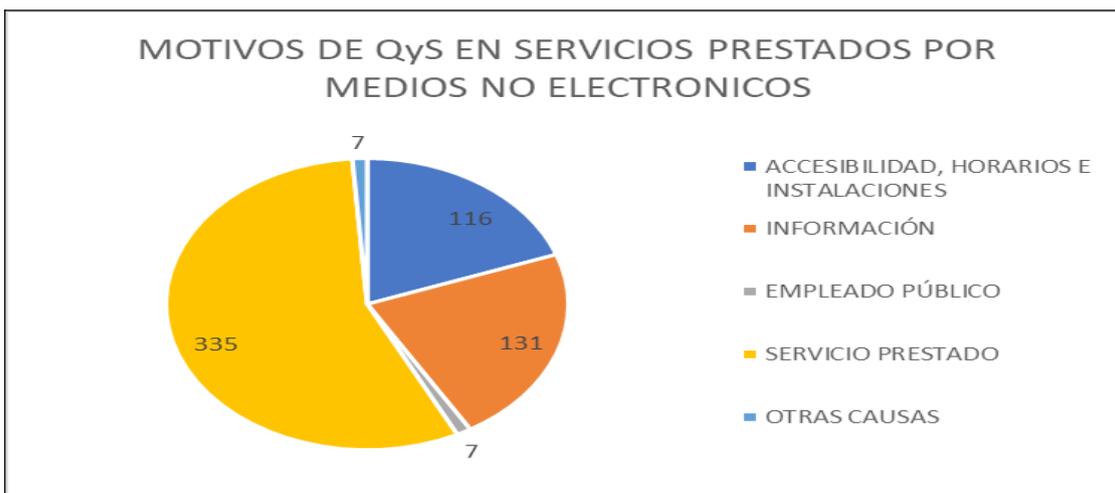


En cuanto a los periodos de tiempo en que se han presentado, hay que destacar que casi la tercera parte se han realizado en los meses de mayo, junio, julio y septiembre, el 53,23. Los meses con menor número de quejas han sido los de enero y diciembre.



- Respecto a las razones por las que se ha presentado, el 96,13% (596) se refieren a servicios presenciales prestados a la ciudad o a la ciudadanía, tales como limpieza, jardines, vía pública, limpieza de solares. De éstas, el 56,21 %

vienen motivadas por el servicio prestado, ya sea por errores en el mismo, por incumplimiento de las especificaciones previas o de las expectativas de la ciudadanía; el 19,46% se refieren a accesibilidad, horarios e instalaciones, el 21,98% a la información ofrecida y tan solo el 1,17 % tienen que ver con la falta de interés o de comprensión con los problemas planteados, por parte de los empleados



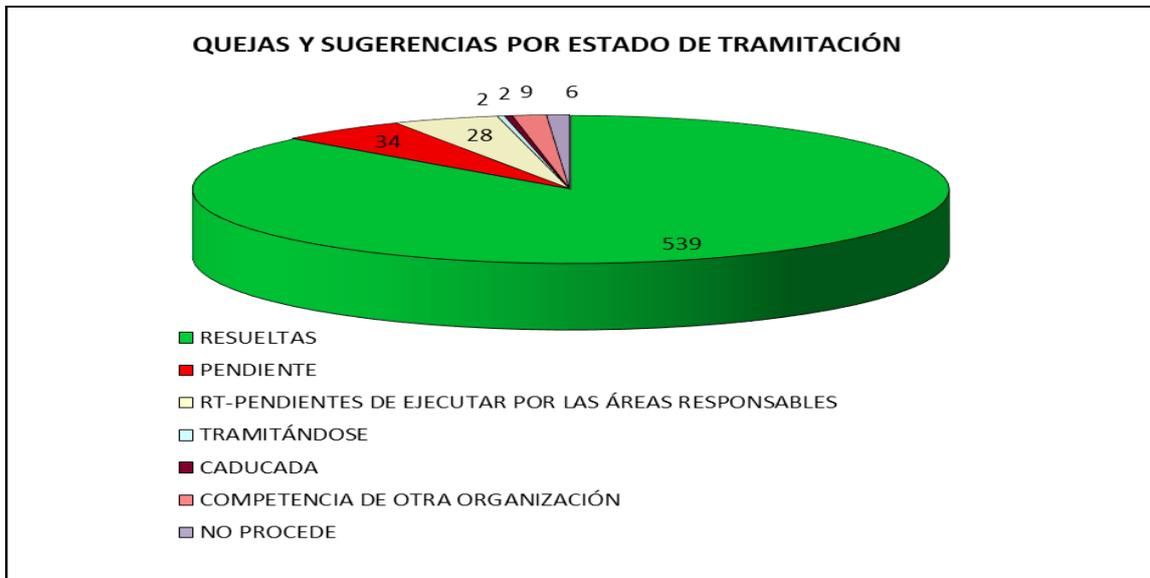
Las áreas a las que se refieren son las que se muestran en la siguiente tabla :

ÁREAS	Nº	ÁREAS	Nº	ÁREAS	Nº
Comercio y consumo	8	Juzgado de Paz	7	Salud (incluye limpieza de solares)	217
Cultura	8	Licencias de apertura y actividades	2	Secretaría	1
Deportes	10	Mantenimiento ciudad y Vía pública	62	Seg. Ciudadana	50
Economía	1	Medio Ambiente Urbano	98	Servicios Jurídicos	2
Educación	5	Movimientos asociativos	3	Servicios Sociales	9
Empleo	1	Nuevas Tecnologías	2	Transporte Público	14
Estadística	6	Otro organismos	3	Urbanismo	51
Festejos	10	Personal	14	TOTAL	620
Hacienda	18	Proyectos europeos	4		
Igualdad	11	Régimen interior	3		

En cuanto al estado de tramitación, a efectos de la Concejalía de Transparencia, se encuentran gestionadas el 100 %, quedando pendientes de resolución por parte de las áreas el 10,32% de las presentadas.



En el siguiente gráfico, se muestran las quejas y sugerencias por estado de tramitación.



En la siguiente tabla, se muestran por áreas el número total, el número de pendientes, resueltas y tiempos de resolución de las mismas:

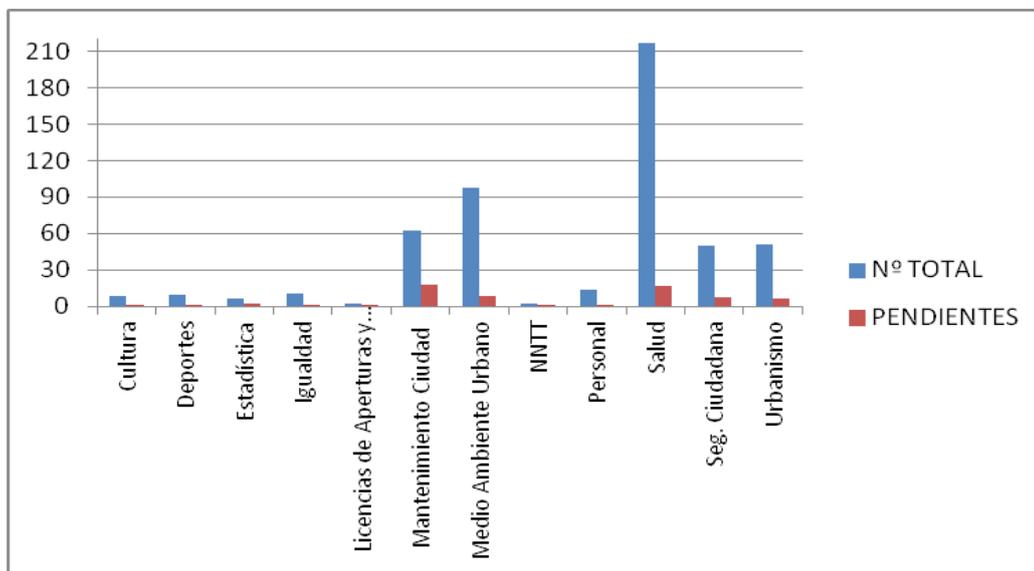
ÁREAS	Nº TOTAL	PENDIENTES	RESUELTAS	TIEMPO
				RESOLUCIÓN
Comercio y Consumo	8	0	8	6 Días
Cultura	8	1	7	9 Días
Deportes	10	1	9	13 Días
Economía	1	0	1	4 Días
Educación	5	0	5	4 Días
Empleo	1	0	1	5 Días
Estadística	6	2	4	30 Días

Festejos	10	0	9	14 Días
Hacienda	18	0	18	6 Días
Igualdad	11	1	10	8 Días
Licencias de Aperturas y Actividades	2	1	1	3 Días
Mant. Ciudad y Vía Pública	62	18	44	17 Días
Medio Ambiente Urbano	98	8	87	25 Días
Movimientos Asociativos	3	0	3	6 Días
Nuevas Tecnologías	2	1	1	0 Días
Personal	14	1	12	6 Días
Proyectos Europeos	4	0	3	0 Días
Régimen Interior	3	0	3	9 Días
Salud y Limpieza de Solares	217	17	198	31 Días
Secretaría	1	0	1	8 Días
Seg. Ciudadana	50	7	43	25 Días
Servicios Jurídicos	2	0	2	8 Días
Servicios Sociales	9	0	9	4 Días
Transporte Público	14	0	14	7 Días
Urbanismo	51	6	45	14 Días

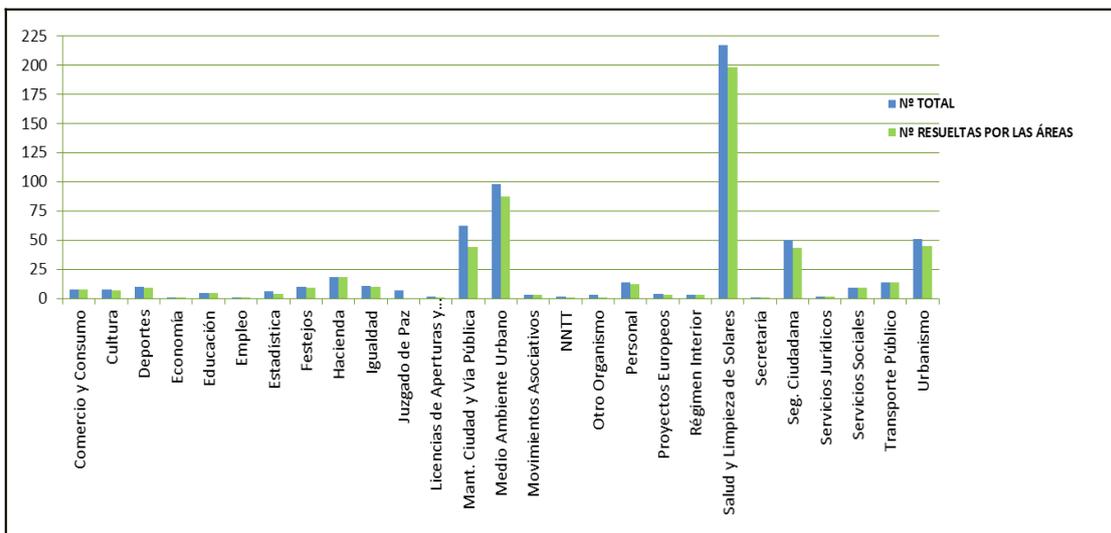


En los gráficos siguientes se muestran por áreas, las quejas pendientes y las resueltas, así como los tiempos de resolución:

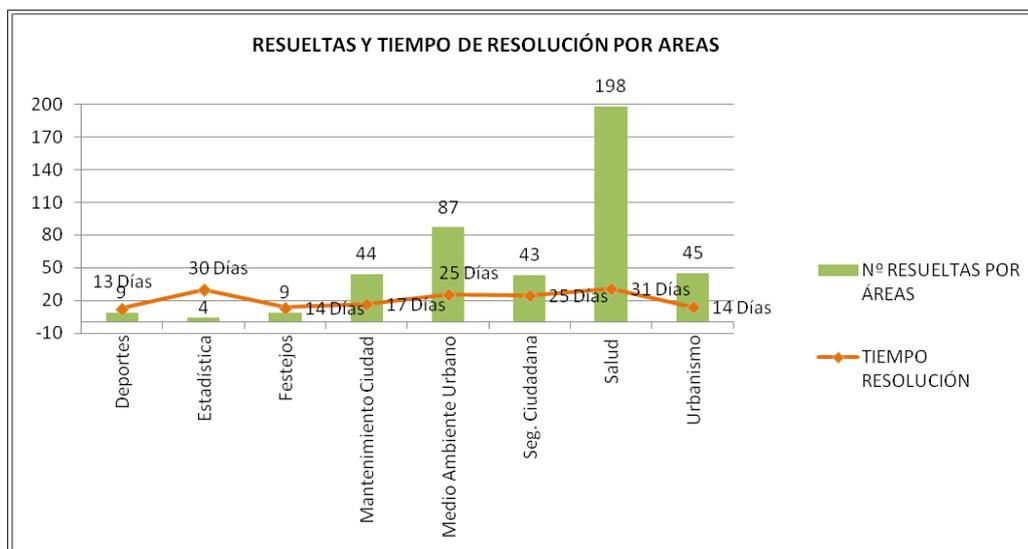
Número total de Quejas y Sugerencias y pendientes por Áreas



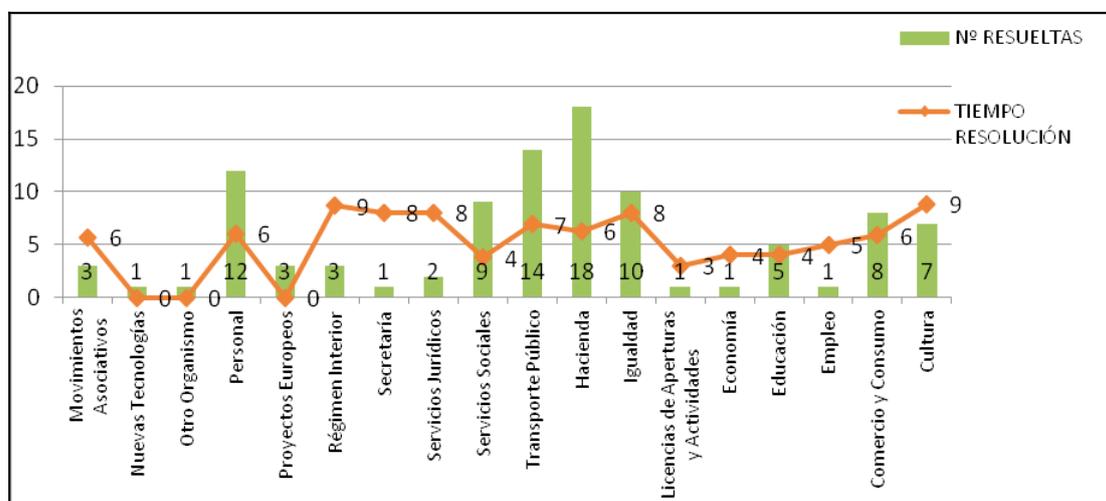
Número total de Quejas y Sugerencias y resueltas por Áreas



Número total de Quejas y Sugerencias resueltas por áreas y tiempo de resolución



Número total de Quejas y Sugerencias resueltas por áreas y tiempo de resolución



La coordinación y seguimiento en la gestión de dichas quejas y sugerencias se ha realizado por la Unidad de Planificación y Comunicación Interna con la colaboración de la Unidad de Atención al Ciudadano, dentro de la Concejalía de Transparencia, Relaciones Institucionales y Régimen interior.



C. UNIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA

- **MISIÓN:** Gestionar la comunicación interna del Ayuntamiento como herramienta para lograr la mejora continua en la prestación de servicios al ciudadano de los distintos departamentos.
- **VISIÓN:** Conseguir ser un referente en lo relativo a los procesos de comunicación en el Ayuntamiento como pieza clave del plan estratégico y del despliegue de la mejora continua y la excelencia en la gestión.

1. EJECUCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA INCLUIDAS EN EL PLAN.

En el año 2020 sólo se han ejecutado las siguientes herramientas del Plan:

- Buzón de sugerencias del empleado
- Políticas Institucionales
- Comités Técnicos

No han sido ejecutadas las siguientes herramientas de comunicación interna:

- Presentación del Presupuesto Municipal
- Presentación de la liquidación del presupuesto municipal.
- Boletín de comunicación interna
- Reuniones en Cascada
- Manual de Acogida. Durante el año 2017, se inició la actualización del manual de acogida, no habiéndose podido finalizar durante el 2019. La última versión existente es del año 2016, y se encuentra subida a la intranet.



1.1 - BUZÓN DE SUGERENCIAS DEL EMPLEADO

En el año 2020 se ha gestionado tres quejas/sugerencias de los empleados, dos de ellas realizadas a través de correo electrónico y una recibida a través del Buzón de Quejas y Sugerencias de la página Web del Ayuntamiento.

Las quejas/sugerencias son referentes a:

- En cuanto a la Concejalía de medio ambiente, en fecha 13 de febrero , sobre “En la última reunión del 13/02/2020 sobre "Responsables de contratos", advertí a los Concejales asistentes de realizar la integración para que las Quejas y sugerencias que entran por la Web, se volcaran de forma inmediata en nuestra plataforma GECOR, esto agilizaría el trabajo y conllevaría a un menor retraso y mejor respuesta al ciudadano”. RESPUESTA: A finales del año 2020, se ha iniciado la contratación de un modulo en la plataforma GECOR, para la gestión integrada de las quejas y sugerencias.

- En fecha 6 de mayo, relativo a la situación de la OMIC, en cuanto al cumplimiento de las medidas de seguridad para atención al publico, con motivo de la pandemia COVID 19. (Ausencia de ventanas, no hay distancia entre los puestos de trabajo). En fecha 7 de mayo se envía correo electrónico a personal, a la responsable de prevención de riesgos laborales y a la concejala de transparencia al objeto de que tomen nota y procedan a solucionar los problemas planteados. RESPUESTA: La empresa de prevención junto con el arquitecto y más personal de Ayuntamiento procedió a su estudio para la aplicación de las medidas oportunas.

- En fecha 03/10/2020 para personal y NNTT, relativo a colocar en la página web del Ayuntamiento un enlace que nos lleve al portal del empleado y poder tener así los empleados del Ayuntamiento fácil acceso desde cualquier lugar para realizar los trámites que dicho portal nos permite. En fecha 8/10/20 es Enviado por correo electrónico a personal y al responsable de NNTT al objeto de que tomen nota y procedan a solucionar los problemas planteados.



RESPUESTA: El técnico responsable nos indica que, ya hay un enlace dentro de intranet, está disponible en el siguiente enlace:
<https://sede.latorresdigital.es/intranet/>

No tenemos conocimiento de ninguna queja/sugerencia por vía intranet, herramienta que no está siendo utilizada por los empleadas y empleados públicos, debido al mal funcionamiento de la misma.

1.2 - POLÍTICAS INSTITUCIONALES

En el año 2020, se han comunicado desde los departamentos, que se indican, un total de tres políticas institucionales:

- Desde la Concejalía de Economía y Hacienda se realizó comunicado a los técnicos responsables de gastos relativo a la firma de facturas pendientes.

A lo largo de 2020 y a través de la aplicación “esPúblico Gestiona”, por varios departamentos del ayuntamiento, se han enviado distintos comunicados que pueden ser considerados políticas institucionales, directamente a personal municipal, sin utilizar el procedimiento establecido en el Plan de Comunicación Interna.

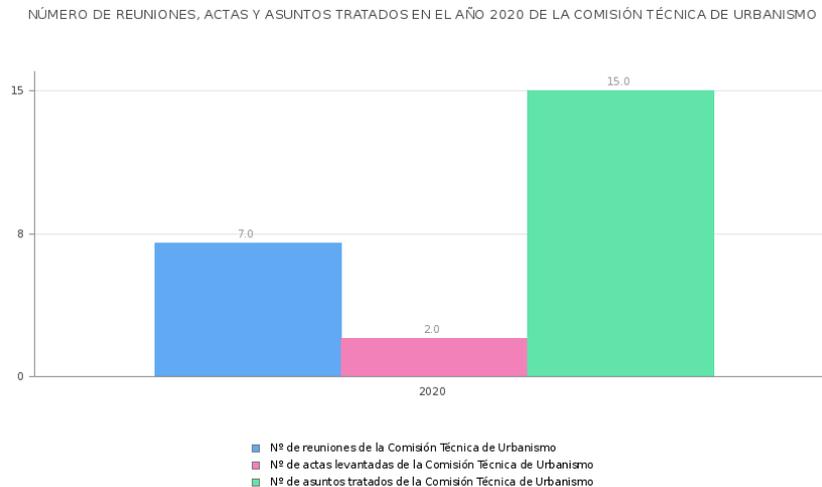
1.3 - COMITÉS TÉCNICOS

Los Comités Técnicos de coordinación existentes son:

- Unidad Centralizada de Compras.
- Comisión Técnica de Nuevas Tecnologías.
- Comisión Técnica de Urbanismo.
- Comisión de Coordinación de la Policía Local.
- Unidad Técnica de Inspección.
- Comité Técnico de la Mesa General de Negociación.
- Comité Técnico de Coordinación Económico-Administrativa.

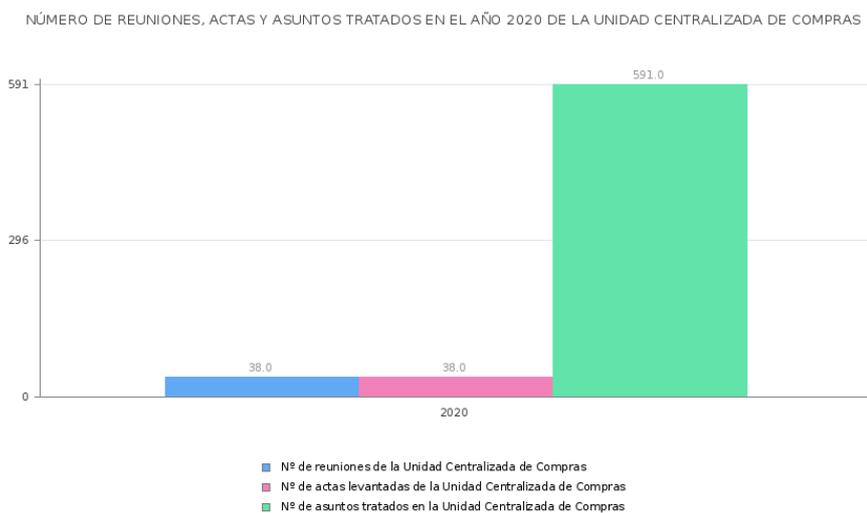


La actividad realizada por la Comisión Técnica de Urbanismo durante el año 2020 ha sido la que se expresa en el gráfico siguiente:



De las 7 reuniones solo se ha realizado acta en 2 de ellas. Los asuntos tratados corresponden al total de reuniones.

La actividad realizada por la Unidad Centralizada de Compras durante el año 2020 ha sido la que se expresa en el gráfico siguiente:



Del resto de Comités técnicos no disponemos de datos en el momento de la elaboración de la presente memoria.

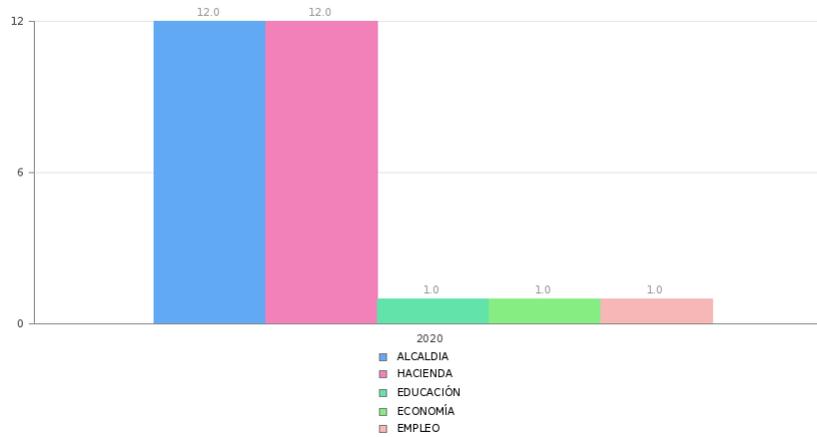
3. ACCIONES DE COMUNICACIÓN GENÉRICAS.

A petición de los distintos departamentos y en colaboración con los mismos, en el año 2020 se han realizado un total de 72 acciones de comunicaciones genéricas a todo el personal a petición de los siguientes departamentos:

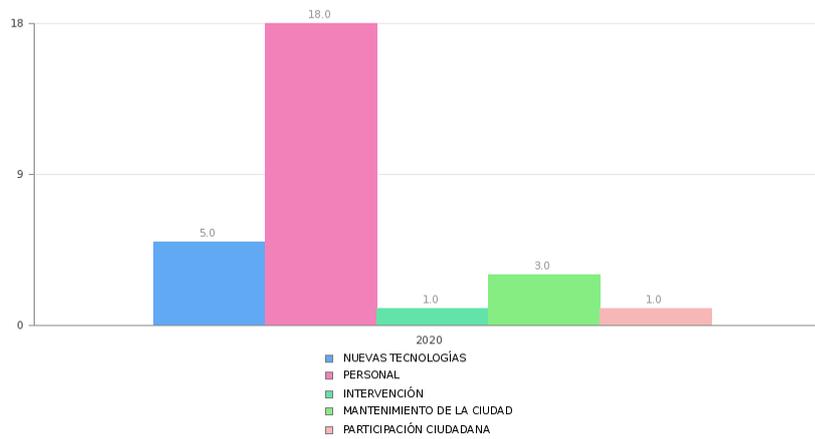
DEPARTAMENTOS	N.º COMUNICACIONES
Alcaldía	12
Economía	1
Educación	1
Empleo	1
Hacienda	12
Igualdad	1
Intervención	1
Mantenimiento Ciudad	3
Nuevas tecnologías	5
Participación ciudadana	1
Personal	18
Secretaría	1
Seguridad ciudadana	2
Tesorería	5
Transparencia	8



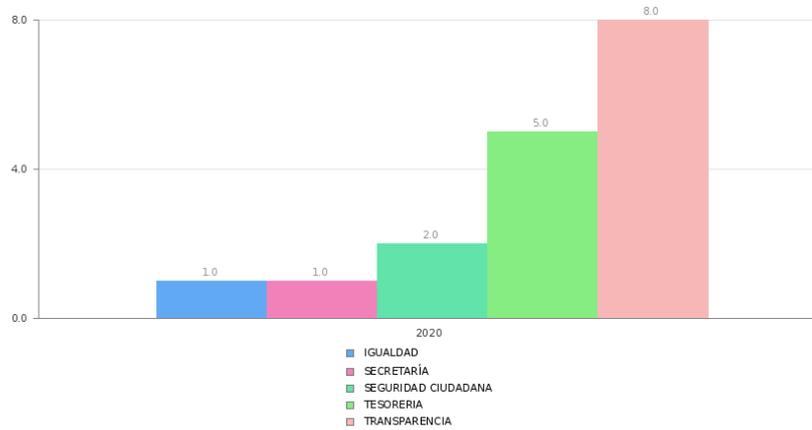
Nº DE COMUNICACIONES GÉNERICAS REALIZADAS EN EL AÑO 2020 (Comunicaciones)



Nº DE COMUNICACIONES GÉNERICAS REALIZADAS EN EL AÑO 2020 (Comunicaciones)



Nº DE COMUNICACIONES GÉNERICAS REALIZADAS EN EL AÑO 2020 (Comunicaciones)



D. UNIDAD TÉCNICA DE OBTENCIÓN DE RECURSOS FINALISTAS / SUBVENCIONES

- **MISIÓN:** Gestionar la obtención finalista de recursos no obligatorios procedentes de entidades públicas y privadas, para financiar los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- **VISIÓN:** Conseguir el mayor nivel de financiación externa finalista para los servicios prestados por el Ayuntamiento.

1.- GESTIÓN DE SUBVENCIONES CONVOCADAS DURANTE EL AÑO 2020 Y JUSTIFICACIÓN SUBVENCIONES AÑOS ANTERIORES.

Este año se han gestionado treinta y seis subvenciones convocadas en el año 2020, y de las que hemos tenido conocimiento a través de publicaciones en los diarios oficiales BORM y BOE o de forma directa desde los distintos organismos convocantes de la CARM.

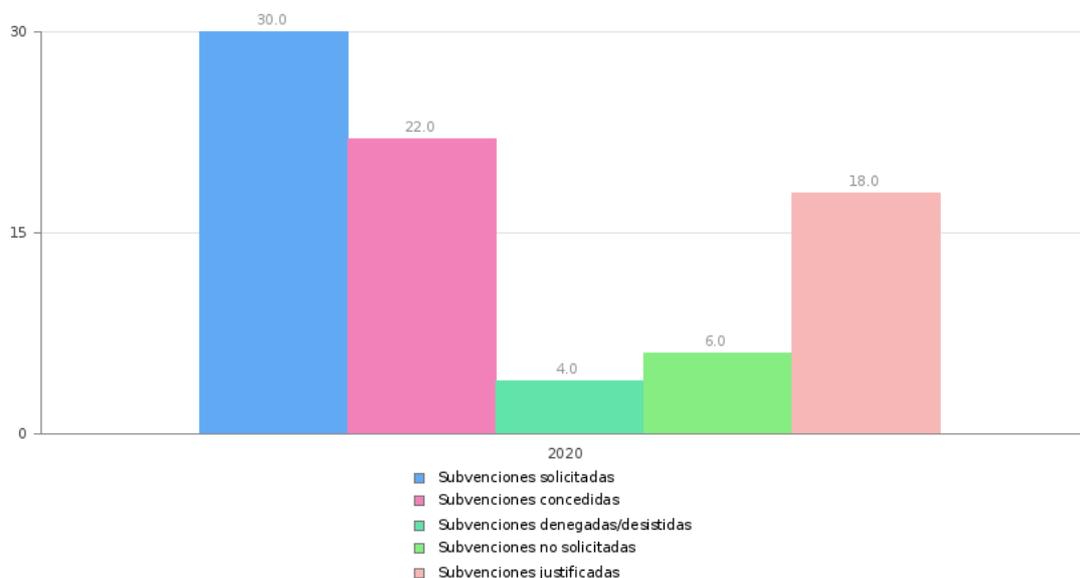
Se han realizado treinta y seis comunicaciones a los técnicos de los distintos departamentos relativas a dichas convocatorias de subvenciones, habiendo sido solicitadas treinta, de las cuales nos han concedido veintidós y denegado cuatro; quedando, a fecha 31 de diciembre de 2020, pendientes de resolución de concesión cuatro de las subvenciones solicitadas.

No han sido solicitadas seis de las que hemos tenido conocimiento.

A 31 de diciembre de 2020, se han justificado un total de dieciocho subvenciones, de las cuales una corresponde al año 2015, tres al año 2018, trece al año 2019 y una del año 2020.



SUBVENCIONES GESTIONADAS EN 2020 (Subvenciones)



2.- OTRAS GESTIONES DE SUBVENCIONES

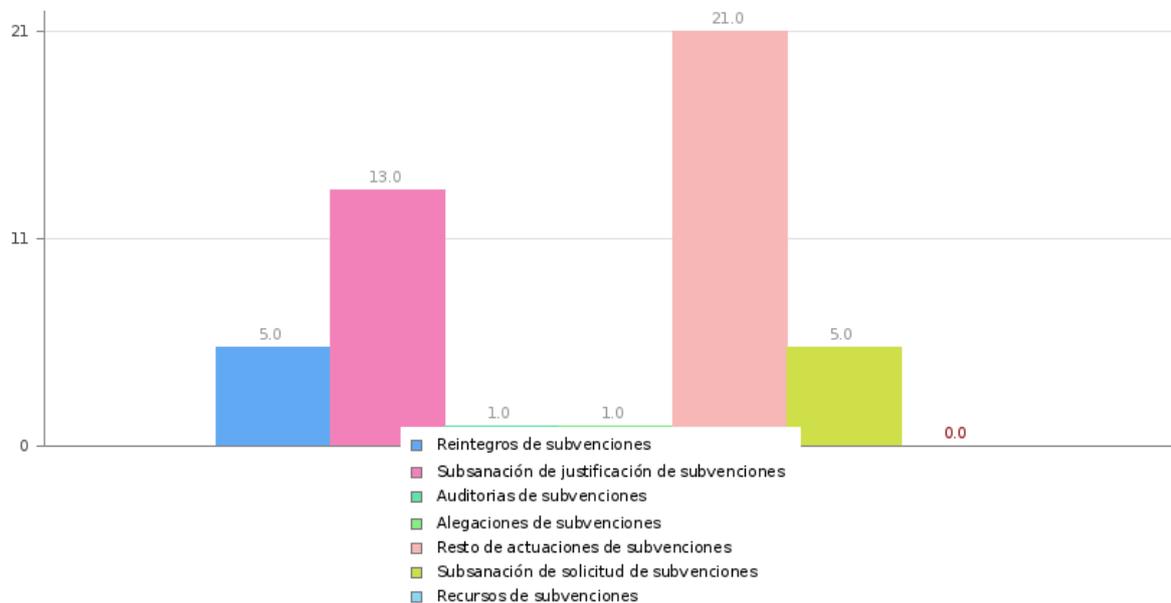
Se han realizado cuarenta y seis gestiones, distintas de las de tramitación para solicitud o justificación de subvenciones ya referidas en los puntos anteriores. Estas gestiones se han realizado en colaboración con los distintos departamentos, de oficio o previa solicitud de los mismos.

Las actuaciones realizadas son:

- **Recursos** de reposición.
- **Auditorías** de subvenciones.
- **Subsanación** de solicitud.
- **Subsanación** de justificación.
- **Reintegro**
- **Resto:** Emisión de listados e informes, petición de documentos contables a la Comunidad Autónoma, desgloses de cuentas justificativas.



OTRAS ACTUACIONES DE SUBVENCIONES 2020



V. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS

A continuación exponemos el presupuesto de gastos presentado para el año 2020 y la ejecución realizada del mismo durante dicho año.

No obstante, el nivel de ejecución alcanzado sobre los importes iniciales previstos ha ascendido al 53,60 % .





CONCEPTO DE GASTO (Capítulos 2 y 6)	PROPUESTA 2020	EJECUTADO 2020
	IMPORTE IVA INCLUIDO	
Asistencia técnica auditoria interna de las certificaciones ISO POLICÍA LOCAL	2.540,00 €	3.327,50 €
Asistencia técnica auditoria interna de las certificaciones ISO FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	2.540,00 €	2.032,80 €
Servicios de certificación externa ISO POLICÍA LOCAL Y FORMACIÓN	0,00 €	2.223,38 €
Aportación municipal para contrato de asistencia técnica para gestión de la EDUSI	9.500,00 €	5.177,93 €
Aportación municipal para contratos de servicios y asistencia para Comunicación de la EDUSI	2.500,00 €	0,00 €
Asistencia técnica proyectos europeos diversos	2.000,00 €	0,00 €
Publicidad e impresión cartas de servicios	1.000,00 €	0,00 €
Otros gastos	500,00 €	0,00 €
6 Pantallas de ordenador para la upci	907,50 €	605,00 €
2 Ordenadores para la upci	1.200,00 €	0,00 €
TOTAL	24.937,50 €	13.366,61 €

Además se solicitó un auxiliar administrativo a jornada completa, disponiendo de él durante todo el año.



VI. CONCLUSIONES

Durante el año 2020, al igual que en el 2019 hemos asumido nuevas tareas y funciones en este departamento como consecuencia, entre otros, del seguimiento de las Quejas y sugerencias, seguimiento del Portal de Transparencia, publicación de la consulta previa en los proyectos de elaboración y modificación de la normativa municipal, y coordinación de la Estrategia DUSI Las Torres Conecta.

Ante esta situación, se hace necesaria una revisión en profundidad de la carta de servicios de este departamento, al objeto de recoger en la misma los servicios que efectivamente estamos prestando y los compromisos que asumimos en relación a los mismos. Esta revisión se ha realizado en marzo de 2021.

En materia de calidad:

En el 2020, hemos cumplido con los siguientes objetivos:

- Seguir mejorando la configuración de la página web donde se expone la evaluación de los servicios de cada carta, al objeto de que sea mas atractiva a la ciudadanía.
- Redactar la memoria del 2020 en el primer trimestre del 2021, y casi lo hemos logrado ya que la demora ha sido solo de 20 días naturales.

En cuanto a propuestas de mejora para el 2021, son:

- Revisar la carta de servicios del departamento de urbanismo.
- Dotarnos de una aplicación informática para la gestión de las quejas y sugerencias.

En materia de Comunicación Interna:

Durante el 2020, ha empeorado la ejecución del plan de comunicación interna del Ayuntamiento ya que han dejado de ejecutarse, acciones de comunicación importantes y consolidadas, que venían desarrollándose desde el 2005, como la presentación de los presupuestos municipales a los empleados, o desde el 2011, como la presentación a los empleados de la liquidación de los presupuestos.

En el año 2021, los objetivos son:

- Lograr que la aplicación Gestiona pueda contribuir a la mejora de las herramientas de Comunicación Interna establecidas en el Plan de Comunicación.
- Iniciar los trabajos para la revisión del Plan de Comunicación Interna Edición 2012.

En materia de obtención de recursos finalistas:

Durante el año 2020, hemos mejorado la gestión de los expedientes de subvención, disminuyendo el número de subsanaciones realizadas en la solicitud de subvenciones.

Las Torres de Cotillas, en fecha al margen. DOCUMENTO FIRMADO
ELECTRONICAMENTE.

