

MEMORIA

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

CONCEJALÍA DE TRANSPARENCIA, RELACIONES INSTITUCIONALES Y RÉGIMEN INTERIOR

Ejercicio 2021



INDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	3
III. COMPOSICIÓN	4
IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR MATERIA	4
A. CONTROL DE GESTIÓN	4
B. CALIDAD	7
C. COMUNICACIÓN INTERNA	18
D. OBTENCIÓN DE RECURSOS FINALISTAS/SUBVENCIONES	23
V. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS	26
VI. CONCLUSIONES	27

I. INTRODUCCIÓN

En esta MEMORIA, se exponen las actividades realizadas por la Unidad de Planificación y Comunicación Interna, adscrita a la Concejalía de Transparencia, Relaciones Institucionales y Régimen Interior, 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, Relaciones institucionales y Régimen Interior, tiene como misión el impulso de la gestión de la calidad de los servicios, favoreciendo el uso racional de los recursos y la rendición de cuentas a la ciudadanía.

VISIÓN

La Unidad de Planificación y comunicación Interna, adscrita a la Concejalía de Transparencia, Relaciones institucionales y Régimen Interior, tiene como 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 a la ciudadanía.

VALORES

Los valores son los siguientes: Accesibilidad, Coordinación, Responsabilidad, Eficacia y Profesionalidad.

III. COMPOSICIÓN

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 en materia de obtención de recursos finalistas, del responsable político de Economía y Proyectos Europeos.

IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR MATERIA

A lo largo del año 2021, las actuaciones desarrolladas por la Unidad de Planificación y comunicación Interna en las distintas materias son:

A. CONTROL DE GESTIÓN

- **MISIÓN:** Evaluar de forma constante y sistemática 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

No se ha trabajado durante 2021, en el desarrollo del mismo.

Se encuentra pendiente de celebrar reunión de trabajo, para establecer los objetivos e indicadores con los siguientes departamentos:

- Recaudación
- Tesorería
- Personal
- Secretaría

Además, están pendientes de introducir los datos de las anualidades 2015 hasta 2021.

2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

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, concedida a este Ayuntamiento por Resolución de 10 de diciembre de 2018, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, que resuelve definitivamente la Tercera Convocatoria aprobada por la Orden HFP/888/2017, que asigna 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.

Durante el 2021, se realizan diversas actuaciones de coordinación, gestión seguimiento e impulso de las operaciones incluidas en la EDUSI. Las mas importantes son las siguientes:

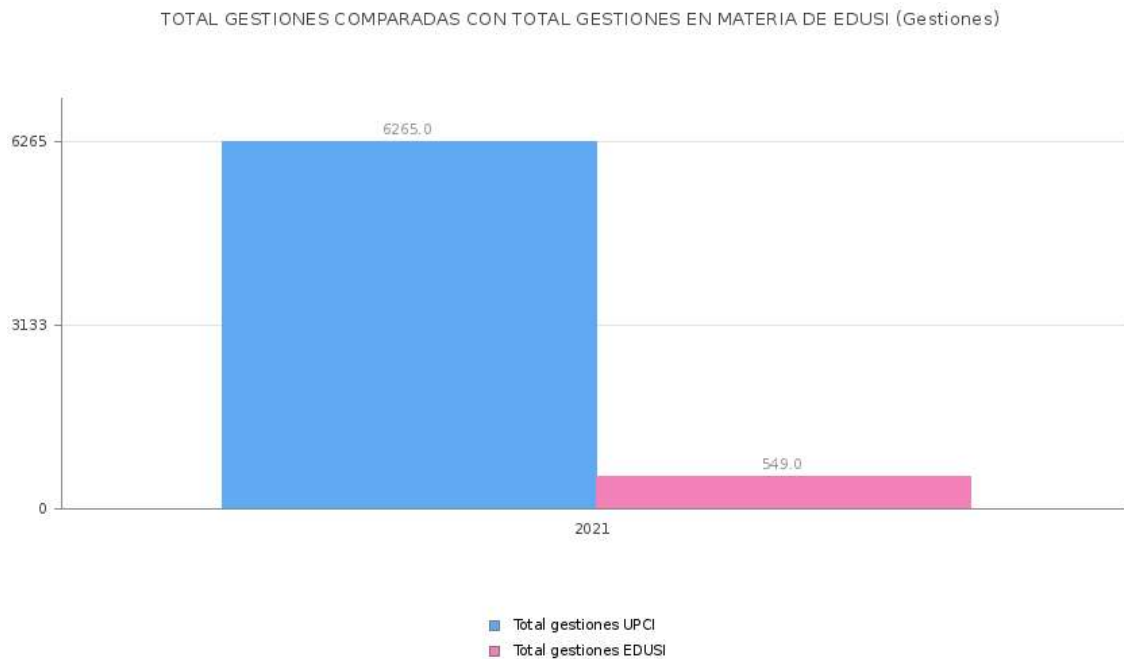
- Actualizar del Manual de procedimientos para la selección de operaciones.
- Colaborar con las Unidades Ejecutoras en la redacción de las Expresiones de Interés y demás documentos relacionadas en las expresiones de interés de las siguientes líneas:
- Línea 01: Las Torres camino hacia la Smart City.

- Línea 02: Desarrollo de la movilidad urbana sostenible
- Línea 05: Parque de la Antena. Recuperación integrada de espacios públicos urbanos mejorando el entorno y el medio ambiente urbano
- Línea 07: Plan de regeneración urbana e integración social y laboral en zonas desfavorecidas
- Línea 08: Programa de Vivienda Joven Innovadora

Excepto la expresión de interés de la línea 8, el resto han sido aprobadas por el Organismo Intermedio.

- Revisión de pliegos, contratos y propuestas de acuerdos relativos a la contratación de las actuaciones incluidas en las distintas línea.
- Actualización de datos en la plataforma INFOCO.
- Realización de la tercera 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 2021.
- Como responsable del contrato de asistencia técnica, realización de informes de conformidad con las facturas y actuaciones realizadas por la empresa.

En el siguiente gráfico se expresa el número de actuaciones realizadas en materia de la EDUSI, en relación el total de actuaciones realizadas:



Fuente: Portal de Calidad. Elaboración UPCI

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

La Técnica de la UPCI, inició en marzo de 2021 el expediente para la contratación mediante procedimiento abierto simplificado de los servicios de asistencia técnica para asesoramiento en el desarrollo del sistema de gestión de

la calidad del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas. Dicho contrato quedó desierto dado que todas las ofertas presentadas resultaron inaceptables e irregulares puesto que todas ellas exceden del presupuesto base de licitación de todas y cada una de las unidades de servicio, acordándose así en sesión de la mesa de contratación de fecha 14 de diciembre de 2021.

En septiembre de 2021, y dado que la licitación del contrato referido no había finalizado todavía, por la técnica de la Unidad se procedió a realizar las actuaciones necesarias en orden a la celebración de sendos contratos menores de servicios de asistencia técnica para el 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 2021 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 en los servicios de Policía Local y Formación.

En fecha 9 y 10 de diciembre de 2021, tuvieron lugar las auditorías externas de ambos servicios, obteniéndose informe favorable, 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

Esta unidad, en colaboración con las diferentes Concejalías y departamentos, desde el año 2011, realiza el despliegue de las Cartas de Servicios de diversos departamentos, 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.

a) GESTIÓN Y SEGUIMIENTO:

Durante el 2021, 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 2021 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:



Fuente: Portal de Calidad. Elaboración UPCI

b) REVISIÓN:

Las cartas de servicios sobre las que se ha trabajado en orden a su revisión son las que seguidamente se indican, realizándose las siguientes actuaciones:

- Carta de servicios de la Unidad de Planificación y Comunicación interna:

En enero de 2019, se inició el expediente para la cuarta 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 enero de 2021 se retoma de nuevo la revisión siendo la misma aprobada por Decreto de fecha 20 de abril de 2021.

- Carta de servicios de la Biblioteca Municipal:

En noviembre 2021, se iniciaron los trabajos para la revisión de dicha carta, estando previsto se finalicen durante el primer trimestre de 2022.

3.- SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN PORTAL DE TRANSPARENCIA

La Unidad de Planificación y Comunicación Interna realiza la coordinación y seguimiento de la actualización de los datos contenidos en el mismo.

Durante el año 2021 se ha realizado el seguimiento y actualización de los datos contenidos en el Portal de Transparencia, modificándose su estructura creándose nuevos apartados y aumentando la información disponible a la ciudadanía.

Además, durante el 2021, este Ayuntamiento ha participado en dos proyectos de evaluación de la publicidad activa:

- PROYECTO IT-REGION DE MURCIA del Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia, consistente en realizar la evaluación de la publicidad activa, a través de 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 la información remitida desde el ayuntamiento, el Consejo comprueba evalúa el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, contempladas en la legislación estatal como en la autonómica. Tras ello se concede un plazo de alegaciones hasta el 30 de septiembre.

Con motivo de la autoevaluación realizada durante los meses de enero y febrero de 2021, se procedió a modificar la estructura del Portal de

Transparencia, adaptándola a la Ley 12/2014 de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, al objeto de obtener mayor puntuación en la evaluación.

Una vez finalizada la evaluación por parte del Consejo de Transparencia, este Ayuntamiento ha obtenido 8,20 puntos, quedando en novena posición por orden de puntuación, entre los cuarenta y siete entes que participaron en dicho Proyecto.

- QUINTA EDICIÓN SELLO INFOPARTICIPA de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Barcelona,

consistente en la evaluación de la Página Web y Portal de Transparencia en base a 52 indicadores. Nuevamente, el Ayuntamiento ha participado en la quinta edición de dicho sello, para lo cual durante los meses de abril a julio de 2021, por parte de esta Unidad se ha ido requiriendo información a los distintos departamentos e incorporándolos a la página Web y al Portal de Transparencia. En noviembre de 2021, se nos hace entrega en acto público, del diploma de SELLO INFOPARTICIPA, al haber logrado alcanzar el 90% de los indicadores valorados.

4. NORMATIVA EN FASE DE CONSULTA PÚBLICA

La Unidad de Planificación y Comunicación Interna, es la encargada de realizar las actuaciones necesarias en orden a la publicación en la web municipal de las normativas y proyectos que han de ser objeto de consulta pública previa a su aprobación por parte 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 dicha normativa y posterior



comprobación de la presentación o no de alegaciones, realización del informe correspondiente y tabla informativa de la normativa expuesta a consulta pública previa.

Los proyectos normativos que han sido objeto de consulta pública previa durante el 2021 son los que aparecen en la siguiente tabla:

Nº	EXPOSICIÓN AL PÚBLICO		ASUNTO	PRESENTACIÓN DE ALEGACIONES
	DESDE	HASTA		
1	12/02/2021	25/02/2021	Modificación del Proyecto de las ordenanzas fiscales reguladoras de las tasas fiscales por la expedición de documentos, licencias e instrumentos urbanísticos y de la tasa por la prestación de servicios de otorgamiento de licencias de actividad y actos de comprobación administrativa de establecimientos.	NO
2	19/02/2021	04/03/2021	Modificación de la ordenanza reguladora de ayudas económicas de urgente necesidad	NO
3	22/04/2021	05/05/2021	Aprobación de la Ordenanza Municipal reguladora del Reglamento Técnico de Acometidas a servicios municipales y otros suministros	NO
4	29/04/2021	12/05/2021	Aprobación de Bases específicas para concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva a clubes, asociaciones deportivas y deportistas individuales sin ánimo de lucro	NO
5	30/04/2021	13/05/2021	Aprobación de bases reguladoras específicas para concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva en materia de acción social	NO
6	21/05/2021	04/06/2021	Aprobación Bases reguladoras específicas de Subvenciones en materia de Igualdad por concurrencia competitiva	NO
7	07/07/2021	20/07/2021	Modificación del Reglamento de Régimen Interno del Vivero de Empresas para Mujeres	NO

Fuente: Portal de Calidad. Elaboración UPCI



5. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Concejalía de Transparencia, Relaciones Institucionales y Régimen Interior, desde junio de 2019, asumió la gestión de las Quejas y Sugerencias (QyS) 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).

En el ejercicio 2021, se ha puesto en funcionamiento la aplicación móvil y aplicación web Las Torres mejora contigo, aplicación que además de facilitar la gestión interna y resolución de las quejas presentadas, facilita la presentación de quejas y sugerencias por la ciudadanía.

Para la mejor gestión de las Quejas y sugerencias, se aplica el sistema de clasificación de las Quejas y Sugerencias, 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.

En la página web municipal se ha publicado el informe de gestión, pudiendo acceder al mismo a través del siguiente enlace <https://www.lastorresdecotillas.es/gestion-de-quejas-y-sugerencias-2/>

A modo resumen indicar lo siguiente:

- Durante el año 2021, se han presentado por la ciudadanía 786 quejas y sugerencias, lo que supone un incremento del 26,77% respecto de las presentadas en el ejercicio 2020; así mismo el promedio diario de presentación de quejas es superior a dos.
- De las quejas y sugerencias presentadas, el 78,40% han sido Quejas y el 21,60 % Sugerencias.

- El whatsapp es el medio preferido por la ciudadanía para presentarlas suponiendo el 39,95% del total.
- En cuanto a los periodos de tiempo, hay que destacar que los meses con mayor numero de quejas han sido los meses de agosto y septiembre con 105 y 94 respectivamente. Sin embargo, los meses de enero, con 39 y diciembre con 34, han sido los que han acumulado menor número.
- Respecto a las razones por las que se ha presentado, el 96,9% (762) se refieren a servicios presenciales prestados a la ciudad o a la ciudadanía, tales como limpieza, jardines, vía pública, limpieza de solares.
- En cuanto a las quejas y sugerencias por áreas, tal como se muestra en la siguiente tabla, resulta que el 56,87%, se refieren a las áreas de mantenimiento de la ciudad y a medio ambiente urbano, servicios que son gestionados a través de empresas concesionarias.
- Del total de quejas presentadas, el 63,23 % vienen motivadas por el servicio prestado, ya sea por errores en el mismo o por incumplimiento de las especificaciones previas o de las expectativas de la ciudadanía; el 24,81% se refieren a accesibilidad, horarios e instalaciones, el 10,81% a la información ofrecida y tan solo el 1,15 % tienen que ver con la falta de interés o de comprensión con los problemas planteados, por parte de los empleados públicos.
- En cuanto al estado de tramitación, a efectos de la Concejalía de Transparencia, se encuentran gestionadas el 100 %, quedando pendientes de resolución de los departamentos, el 26 % de las presentadas.
- Las áreas a las que se refieren las quejas y sugerencias son las que se muestran en la siguiente tabla:



Área	Número	%
Mantenimiento Ciudad (incluye vía pública)	233	29.64%
Medio Ambiente Urbano	214	27.23%
Salud Ambiental (Incluye limpieza de solares)	103	13.10%
Urbanismo	65	8.27%
Seguridad Ciudadana	46	5.85%
Deportes	14	1.78%
Hacienda	13	1.65%
Otros Organismos	13	1.65%
Estadística	12	1.53%
Régimen Interior	12	1.53%
Personal	11	1.40%
Festejos	9	1.15%
Licencia de Apertura y Actividades	7	0.89%
Transporte Público	7	0.89%
Comercio y Consumo	4	0.51%
Cultura	4	0.51%
Empleo	4	0.51%
Transparencia	4	0.51%
Juventud	3	0.38%
Servicios Sociales	3	0.38%
Igualdad	2	0.25%
Nuevas tecnologías	2	0.25%
Educación	1	0.13%
Total	786	100.00%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI



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

ÁREAS	N.º TOTAL	PENDIENTES	RESUELTAS	TIEMPO RESOLUCIÓN
Comercio y Consumo	4		4	2 Días
Cultura	4		4	10 Días
Deportes	14	1	13	13 Días
Educación	1		1	1 Días
Empleo	4		4	10 Días
Estadística	12	5	7	9 Días
Festejos	9	1	8	81 Días
Hacienda	13	1	12	7 Días
Igualdad	2		2	77 Días
Juventud	3	1	2	Días
Licencia de Apertura y Actividades	7	4	3	18 Días
Mantenimiento Ciudad	233	83	150	29 Días
Medio Ambiente Urbano	214	67	147	23 Días
Nuevas tecnologías	2		2	57 Días
Otros Organismos	13		13	7 Días
Personal	11		11	Días
Régimen Interior	12		12	Días
Salud	103	22	81	53 Días
Seguridad Ciudadana	46	10	36	19 Días
Servicios Sociales	3		3	Días
Transparencia	4		4	1 Días
Transporte Público	7	1	6	7 Días
Urbanismo	65	8	57	17 Días

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

C. 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 2021 sólo se han ejecutado las siguientes herramientas del Plan:

- Políticas institucionales
- Protocolo de comunicación de acuerdos
- 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
- Buzón de sugerencias del empleado
- Manual de Acogida.

1.1 – POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Durante el año 2021, se ha detectado por esta Unidad la comunicación desde los departamentos, que se indican, un total de veinticinco políticas institucionales:

- Desde la Secretaría General se realizaron 22 comunicados a los empleados sobre circulares relativas a horarios de trabajo, incumplimiento de jornada, teletrabajo, horas sindicales, acceso a las nóminas nuevo aplicativo,

aplicaciones móviles, manuales del gestiona, seguimiento de expedientes enviados a concejales delegaciones de alcaldía, delegaciones de concejales y contratos menores.

- Desde la Concejalía de Hacienda se realizó comunicado a todos los empleados relativo a la ficha a terceros, a través de la aplicación GESTIONA y a través de lista de distribución de la UPCI.

- Desde la Concejalía de Economía se realizó 2 comunicados relativos a fichas de trabajo por concejalías para elaboración presupuesto 2021 y cierre del ejercicio 2021

Dichos comunicados se realizan en su mayoría a través de la aplicación “esPúblico Gestiona”, directamente al personal municipal afectado.

1.2 – COMITÉS TÉCNICOS

En la Unidad de Planificación y Comunicación Interna no consta que se haya realizado actividad durante el 2021 en los siguientes comités:

- Unidad Centralizada de Compras. (Desaparece esta Unidad y se crea la Unidad de Contratación).
- 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.

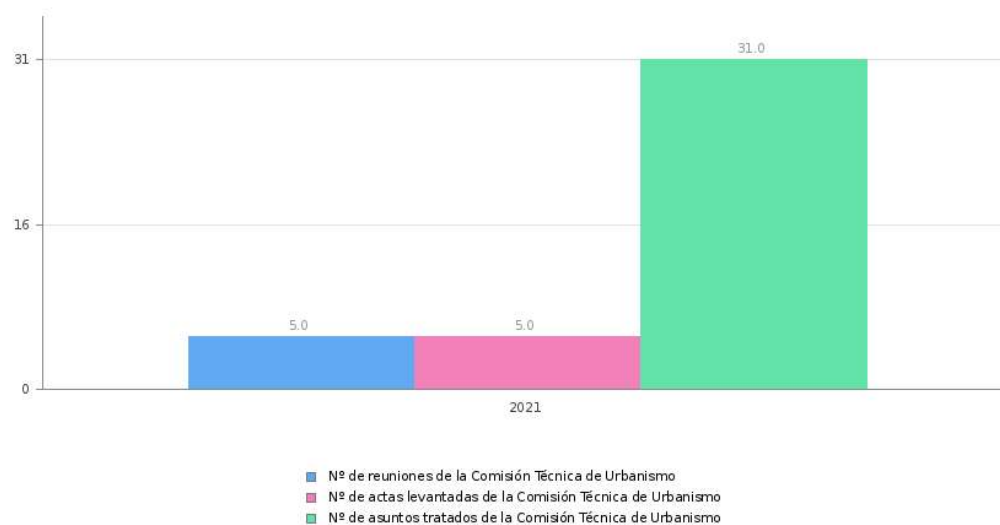


Los Comités Técnicos de coordinación que han realizado actividad durante el 2021 son los siguientes:

- Comisión Técnica de Urbanismo
- Comité Técnico de la Mesa General de Negociación

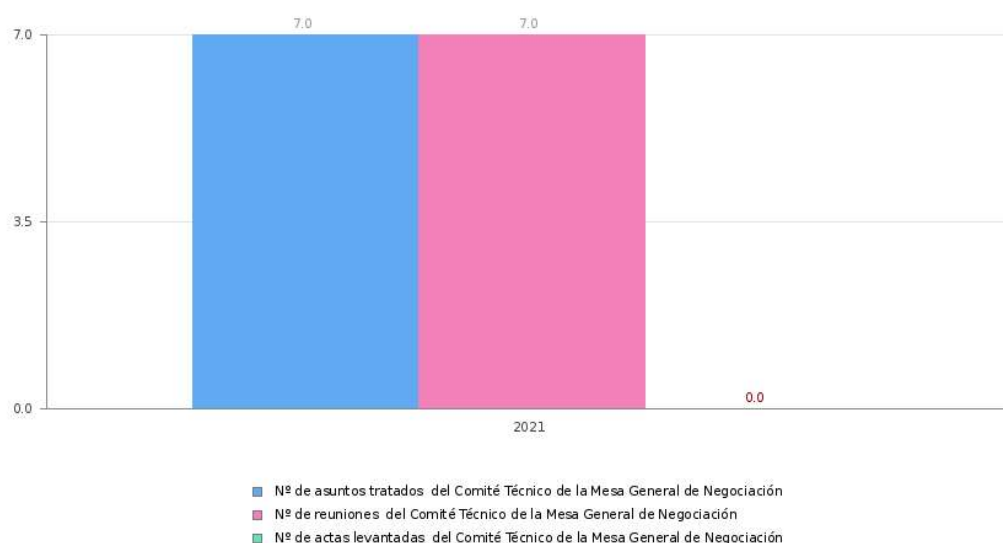
La actividad realizada por los mismos se expresa en los siguientes gráficos:

NÚMERO DE REUNIONES, ACTAS Y ASUNTOS TRATADOS EN EL AÑO 2021 DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE URBANISMO



Fuente: Portal de Calidad. Elaboración UPCL

NÚMERO DE REUNIONES, ACTAS Y ASUNTOS TRATADOS DEL COMITÉ TÉCNICO DE LA MESA GENERAL DE NEGOCIACIÓN -2021



Fuente: Portal de Calidad. Elaboración UPCL



1.3 – PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DE ACUERDOS

En el 2021, por parte de la Unidad de Planificación y Comunicación Interna se pone en funcionamiento el 7 de junio esta herramienta del Plan de Comunicación Interna, Ficha 12 del mismo.

El contenido desarrollado es el siguiente:

- Orden del día de todas las convocatorias de los Plenos municipales, ya sean ordinarios o extraordinarios.
- Resumen de los asuntos tratados y mociones, con indicación de los quorum de aprobación de los mismos.

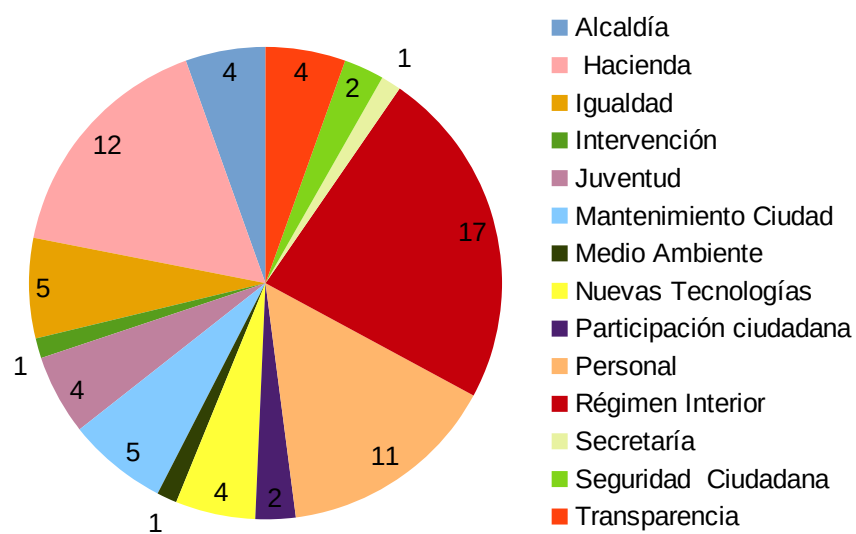
El medio utilizado es el correo electrónico dirigido a todos los empleados y corporación municipal y su publicación en la web municipal en el apartado NOTICIAS DE PLENOS MUNICIPALES, que el siguiente enlace: <https://www.lastorresdecotillas.es/noticias-de-plenos/> .

Durante el 2021, se han realizado 8 comunicados de convocatorias y 6 de resúmenes de Plenos.

2. ACCIONES DE COMUNICACIÓN GENÉRICAS.

Durante el año 2021 se han realizado un total de 73 acciones de comunicaciones genéricas a todo el personal, a petición de los siguientes departamentos, según el siguiente detalle:

DEPARTAMENTOS	N.º COMUNICACIONES
Alcaldía	4
Hacienda	12
Igualdad	5
Intervención	1
Juventud	4
Mantenimiento Ciudad	5
Medio Ambiente	1
Nuevas Tecnologías	4
Participación ciudadana	2
Personal	11
Régimen Interior	17
Secretaría	1
Seguridad Ciudadana	2
Transparencia	4



Fuente: Aplicación esPúblico Gestiona. Elaboración UPCI

3. OTRAS ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN.

En 2021, a instancias de la Concejalía de Transparencia, con la finalidad de facilitar el acceso al Equipo de Gobierno la información necesaria para el desempeño de sus funciones, se han puesto en marcha un sistema para hacerles llegar de la forma mas ordenada y ágil, tanto la nueva normativa y subvenciones convocadas, como la documentación relativa a los asuntos tratados en los distintos órganos de gobierno.

Desde la Unidad de Planificación y Comunicación Interna, se ha gestionado la carpeta sita en el servidor denominada “NORMATIVAYSUBVENCIONES” que consta a su vez de tres subcarpetas:

- Publicaciones BOE
- Publicaciones BORM
- Otros organismos

En dichas carpetas se van subiendo diariamente las publicaciones realizadas en los referidos boletines o comunicaciones recibidos de otros organismos, relativas a normativa municipal, autonómica y estatal así como las convocatorias de subvenciones de distintas entidades de las que tenemos conocimiento.

La carpeta relativa a ORGANOS DE GOBIERNO, ha sido gestionada por la Concejala de Transparencia, Relaciones Institucionales y Régimen interior en colaboración con el departamento de Secretaría General.

D. 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.



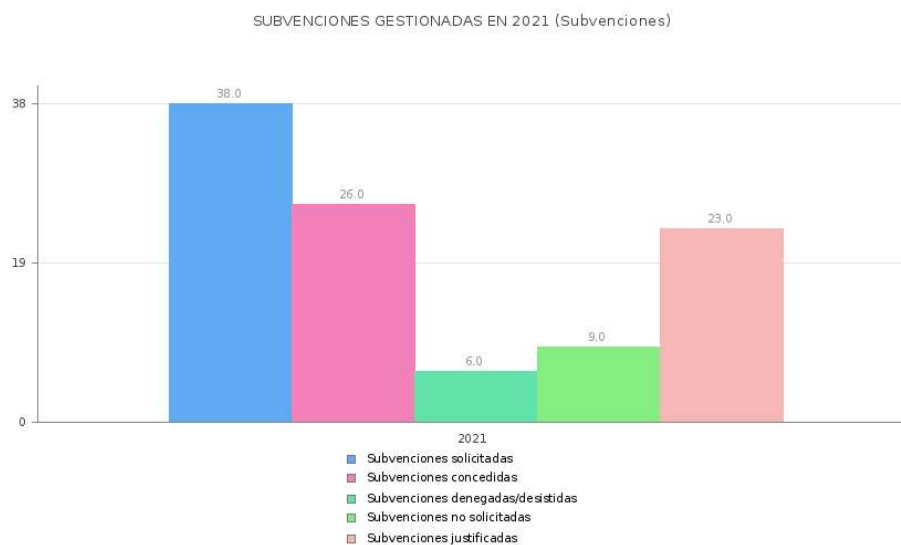
1.- GESTIÓN DE SUBVENCIONES CONVOCADAS DURANTE EL AÑO 2021 Y JUSTIFICACIÓN SUBVENCIONES AÑOS ANTERIORES.

Este año se han gestionado cuarenta y siete subvenciones convocadas en el año 2021, 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 cuarenta y siete comunicaciones a los técnicos de los distintos departamentos relativas a dichas convocatorias de subvenciones, habiendo sido solicitadas treinta y ocho, de las cuales han concedido veintiséis y denegado seis, quedando, a fecha 31 de diciembre de 2021, pendientes de resolución de concesión seis de las subvenciones solicitadas.

No han sido solicitadas nueve de las que se ha tenido conocimiento.

A 31 de diciembre de 2021, se han justificado un total de veintitrés subvenciones, de las cuales una corresponde al año 2008, veinte al año 2020 y dos del año 2021.



Fuente: Portal de Calidad. Elaboración UPCI

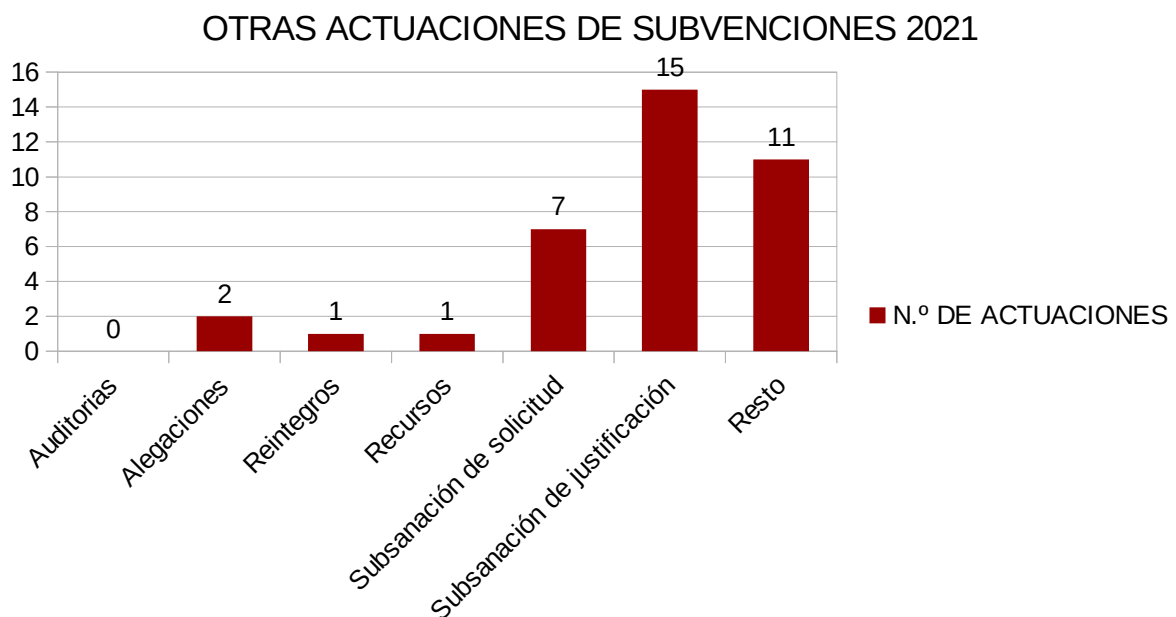
2.- OTRAS GESTIONES DE SUBVENCIONES

Se han realizado treinta 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.



Fuente: Portal de Calidad. Elaboración UPCI

V. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS

A continuación exponemos el presupuesto de gastos presentado para el año 2021 y la ejecución realizada del mismo durante dicho año.

No obstante, el nivel de ejecución alcanzado sobre los importes iniciales previstos ha ascendido sólo al 45,24 %, debido a la no ejecución de determinados conceptos de gastos y al importante ahorro obtenido respecto al gasto previsto en la mayor parte de los ejecutados.

CONCEPTO DE GASTO (Capítulos 2 y 6)	PROPUESTA 2021	EJECUTADO 2021
	IMPORTE IVA INCLUIDO	
Asistencia técnica para gestión de la calidad, comprendiendo asistencia para autoevaluación EFQM, cuestionarios de satisfacción, mejora atención a la ciudadanía, auditoria interna y acompañamiento a la externa en las certificaciones ISO POLICIA LOCAL y FORMACION PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	15.000,00 €	6.292,00 €
Auditoria externa Certificación ISO Policía local y formación profesional para el empleo	2.250,00 €	1.334,03 €
Aportación municipal para contrato de asistencia técnica para gestión de la EDUSI	9.500,00 €	9.462,20 €
Aportación municipal para contratos de servicios y asistencia para Comunicación de la EDUSI	5.000,00 €	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 €
Aplicación informática para gestión de quejas y sugerencias	15.000,00 €	5.916,90 €
Ordenador portátil para la UPCI	600,00 €	0,00 €
TOTAL	50.850,00 €	23.005,13 €

Fuente: Excel propuesta presupuesto. Elaboración UPCI



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

VI. CONCLUSIONES

Durante el año 2021, la Unidad de Planificación y Comunicación Interna ha seguido desarrollando las funciones asumidas en el 2020 tales como el 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.

En marzo de 2021, se procedió a revisar la carta de servicios del departamento, al objeto de recoger en la misma los servicios que efectivamente estamos prestando y los compromisos que asumimos en relación a los mismos.

En materia de calidad:

En el 2021, la Unidad de Planificación y Comunicación Interna ha 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 casi en el primer trimestre del 2021, con una que demora de sólo 20 días naturales.
- Revisar la carta de servicios del departamento.
- Dotarnos de una aplicación informática para la gestión de las quejas y sugerencias.

En cuanto a propuestas de mejora para el 2022, son:

- Revisar la carta de servicios de los departamentos de urbanismo, deportes, policía local y biblioteca municipal.

En materia de Comunicación Interna:

Durante el 2021, ha empeorado la ejecución del plan de comunicación interna del Ayuntamiento ya que no se han ejecutado 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, sobre todo como consecuencia del COVID -19.

Sin embargo se ha puesto en funcionamiento, al menos en parte, el protocolo de comunicación de acuerdos (Ficha 12).

En el año 2022, los objetivos son:

- Retomar las acciones de comunicación Presentación de los presupuestos (Ficha 1) y liquidación de los presupuestos (Ficha 2).
- Impulsar y promover la contribución de la aplicación Gestiona en la mejora de las herramientas de Comunicación Interna establecidas en el Plan de Comunicación.

En materia de obtención de recursos finalistas:

Durante el año 2021, se ha incrementado en mas de un 26% el numero de subvenciones solicitadas y justificadas respecto de las del ejercicio 2020.

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