

MEMORIA
CONCEJALÍA DE TRANSPARENCIA,
RELACIONES INSTITUCIONALES Y
RÉGIMEN INTERIOR
- UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
Y COMUNICACIÓN INTERNA-
Ejercicio 2022



INDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	3
III. COMPOSICIÓN Y ORGANIGRAMA	4
IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS POR MATERIA	5
A. CONTROL DE GESTIÓN	5
B. CALIDAD	7
C. 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 Concejalía de Transparencia y Relaciones institucionales – Unidad de Planificación y comunicación Interna, 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 Concejalía de Transparencia y Relaciones institucionales – Unidad de Planificación y comunicación Interna 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 al ciudadano.

VALORES

Los valores son los siguientes: accesibilidad, coordinación, responsabilidad, eficacia y 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 en materia de obtención de recursos finalistas, del responsable político de Economía y Proyectos Europeos.

IV. ACTUACIONES DESARROLLADAS

A lo largo del año 2022, 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

No se ha trabajado durante 2022, 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 recibir los datos de las distintas Concejalías de las anualidades 2015 hasta 2022.

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, por la que 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.

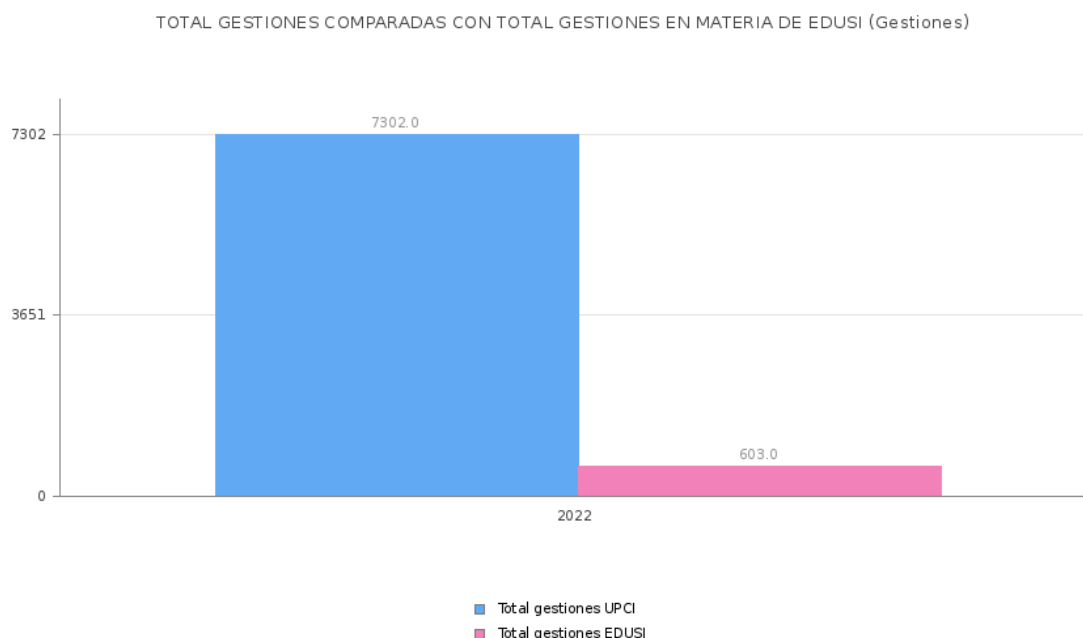
Durante el 2022, se realizan diversas actuaciones de coordinación, gestión seguimiento e impulso de las operaciones incluidas en la EDUSI. Las mas importantes son las siguientes:

- Colaboración con las Unidad Ejecutora de la línea 01: Las Torres camino hacia la Smart City, para la revisión de la expresión de Interés de la misma.
- Elaboración del Plan de comunicación de la Edusi, que ha sido aprobado en fecha 27 de junio de 2022 por la responsable de comunicación del FEDER de la Autoridad de Gestión.



- 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 cuarta Evaluación de riesgo de fraude.
- Realización de informes de ejecución y seguimiento de la Estrategia.
- Realización de informes para las generaciones de crédito.
- Reuniones de coordinación con Concejalías Delegadas responsables de las unidades ejecutoras y con los responsables de los departamentos de Contratación e Intervención.
- 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 2022 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 fue formalizado en fecha 4 de noviembre de 2022, comenzando a prestar sus servicios la adjudicataria en fecha 7 de noviembre de 2022, siendo la responsable de dicho contrato la Técnica de la UPCI.

Una vez adjudicado el contrato se procedió a colaborar 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 1 y 2 de diciembre de 2022, tuvieron lugar las auditorias 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 2022, se han procedido a incorporar a la aplicación informática los datos facilitados por los departamentos que tienen implantada la Carta de Servicios:

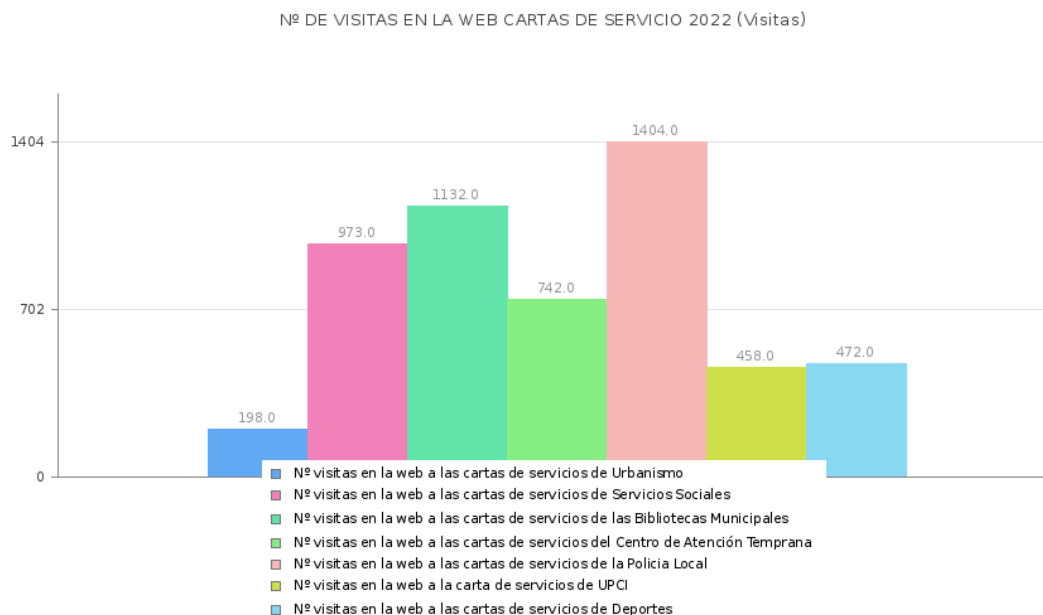
- Unidad de planificación y Comunicación Interna
- Servicios Sociales
- Policía Local
- Centro de Atención Temprana
- Biblioteca
- Deportes



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, siendo el 91,66 % el nivel de cumplimiento global de la publicación en web de los indicadores de evaluación de las cartas de servicios implantadas en el Ayuntamiento; No habiéndose alcanzado el 100% debido a que no han sido facilitados en plazo los datos de los departamentos de Servicios Sociales y de la Policía Local del cuarto trimestre del año 2022.

En 2022 no se publican los datos del departamento de Urbanismo porque no han sido facilitados por el mismo, por este motivo, se ha dejado de tener en cuenta dicha carta a la hora de computar el nivel de cumplimiento de la publicación en web de los indicadores de evaluación de las cartas de servicios implantadas en el Ayuntamiento.

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: con la finalidad de su revisión han sido:

- Carta de servicios de la Biblioteca Municipal

En noviembre 2021, se iniciaron los trabajos para la quinta revisión de esta carta de servicio. Se celebraron reuniones con la responsable de la biblioteca en fechas 9 de noviembre de 2021 y 8 de febrero de 2022. Finalmente, en reunión de fecha 22 de febrero de 2022, se acordó la modificación de los apartados relativos a: Misión, Localización, Participación de la Ciudadanía, Servicios prestados, Compromisos y evaluación de los servicios. Dicha revisión ha sido aprobada por Decreto N.º 2022-0778, de fecha 7 de marzo.

- Carta de servicios de la Policía Local

Tras el estudio de la carta de servicios en vigor, se celebraron reuniones con el jefe de la policía en fechas 9 de noviembre de 2021 y 8 de febrero de 2022, para abordar la cuarta revisión de esta carta. Finalmente en fecha 23 de marzo de 2022, se acordó la modificación de los apartados relativos a: Legislación aplicable, Participación de la Ciudadanía, recursos personales y materiales, Servicios prestados, Compromisos y evaluación de los servicios. Dicha revisión ha sido aprobada por Decreto Nº 2022-1081, de fecha 25 de marzo.

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 2022 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.

Además, durante el 2022, este Ayuntamiento ha participado, al igual que en el 2021, 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). Por resolución de 26 de abril de 2022, del Presidente del Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia se aprobó la convocatoria para la rendición de información del cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa de los entes sujetos a la Ley 12/2014 de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Región de Murcia.

El plazo otorgado para la carga de información y autoevaluación comenzó el 29 de abril y finaliza el día 1 de junio de 2022, realizándose la autoevaluación durante el mes de mayo de 2022.

En fecha 13 de septiembre, dentro del plazo conferido al efecto se presentan alegaciones a la evaluación realizada por el Consejo de transparencia, sin que a fecha actual dicho Consejo haya publicado los resultados finales de la evaluación realizada.

- SEXTA 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.



En fecha 28 de febrero de 2022, se celebró webinar informativo en el que participó el personal de esta unidad, relativo a cómo mejorar la información de nuestra web para obtener el sello de excelencia de transparencia y participación.

Durante el mes de mayo de 2022, 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 septiembre de 2022, En el marco del VII Congreso Internacional de Transparencia y Gobierno Abierto, 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 publicar en 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. Actuaciones que no han sido realizadas durante el 2022, al no haberse realizado ninguna consulta pública previa.



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).

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 2022, se han presentado por la ciudadanía 832 quejas y sugerencias, lo que supone un incremento del 5,85% respecto de las presentadas en el ejercicio 2021, siendo superior a dos, el promedio diario de presentación de quejas.
- De las quejas y sugerencias presentadas, el 80,53% han sido Quejas y el 19,47 % Sugerencias.
- El medio preferido por la ciudadanía la aplicación las Torres Mejora Contigo, ya que, alcanza el 44,59%, entre la aplicación móvil y la de la web, siguiéndole el whatsapp con el 29,69% 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 octubre y septiembre con 129 y 86, respectivamente. Sin embargo, los meses de



abril, con 46 y diciembre con 43, han sido los que han acumulado menor número.

- Respecto a las razones por las que se ha presentado, el 91,3% 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 resulta que el 59,74 %, 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 45,43 % 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 42,43% se refieren a accesibilidad, horarios e instalaciones, el 10,82% a la información ofrecida y tan solo el 1,20 % 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 37,02 % 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	259	31.13%
Medio Ambiente Urbano	238	28.61%
Urbanismo	92	11.06%
Salud	79	9.50%
Seguridad Ciudadana	43	5.17%
Hacienda	32	3.85%
Licencia de Apertura y Actividades	12	1.44%
Transporte Público	11	1.32%
Deportes	11	1.32%
Personal	10	1.20%
Festejos	8	0.96%
Cultura	7	0.84%
Régimen Interior	6	0.72%
Juventud	5	0.60%
Otros Organismos	3	0.36%
Igualdad	3	0.36%
Transparencia	2	0.24%
Servicios Sociales	2	0.24%
Secretaría	2	0.24%
Nuevas tecnologías	2	0.24%
Estadística	2	0.24%
Empleo	1	0.12%
Educación	1	0.12%
Comercio y Consumo	1	0.12%
Total	832	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	1	1		
Cultura	7	1	6	43 Días
Deportes	11	1	10	11 Días
Educación	1		1	4 Días
Empleo	1		1	3 Días
Estadística	2		2	1 Días
Festejos	8	1	7	15 Días
Hacienda	32		32	15 Días
Igualdad	3		3	3 Días
Juventud	5		5	Días
Licencia de Apertura y Actividades	12	12		
Mantenimiento Ciudad	259	129	130	19 Días
Medio Ambiente Urbano	238	117	121	30 Días
Nuevas tecnologías	2		2	77 Días
Otros Organismos	3	1	2	21 Días
Personal	10		10	3 Días
Régimen Interior	6		6	13 Días
Salud	79	16	63	13 Días
Secretaría	2		2	Días
Seguridad Ciudadana	43	11	32	41 Días
Servicios Sociales	2		2	2 Días
Transparencia	2		2	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 2022 **sólo se han ejecutado las siguientes** herramientas del Plan:

- Políticas Institucionales
- Protocolo de comunicación de acuerdos
- Comités Técnicos
- Buzón de sugerencias del empleado

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.



1.1 – POLÍTICAS INSTITUCIONALES

En el año 2022, se han comunicado desde los departamentos, que se indican, un total de nueve políticas institucionales:

- A través de la aplicación GESTIONA:

- Desde la Secretaría General: “Circular sobre primera notificación obligados a medios electrónicos”

- Desde Intervención: “Circular sobre coste efectivos de los servicios”.

- A través de la UPCI, mediante correo electrónico:

- Desde la Concejalía de Régimen Interior comunicado sobre “cita previa negociados de registro de personal y estadística”.

- Desde Alcaldía comunicado sobre “plan de choque ahorro y gestión energética en climatización” y “recordatorio de temperatura aire acondicionado y luces”.

- Desde Alcaldía e Intervención, circulares conjuntas sobre “requisitos de los informes-propuestas que deben culminar cualquier expediente administrativo” y “instrucciones para las operaciones contables de cierre del ejercicio”

- Desde la Concejalía de Juventud, Recursos Humanos, Empleo y Formación, comunicado sobre “citas previas y atención a la ciudadanía”.

1.2 – COMITÉS TÉCNICOS

En la Unidad de Planificación y Comunicación Interna no consta que se haya realizado actividad durante el 2022 en los siguientes comités:

- Unidad Centralizada de Compras. (Desaparece esta Unidad y se crea la Unidad de Contratación).
- Comisión Técnica de Nuevas Tecnologías.
- Comisión de Coordinación de la Policía Local.
- Unidad Técnica de Inspección.
- Comité Técnico de Coordinación Económico-Administrativa.

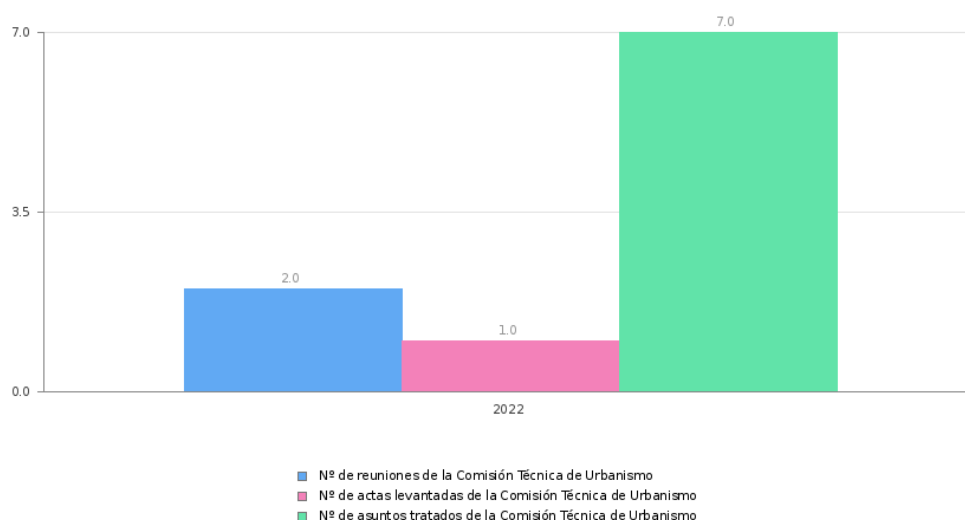


Los Comités Técnicos de coordinación que han realizado actividad durante el 2022 son los siguientes:

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

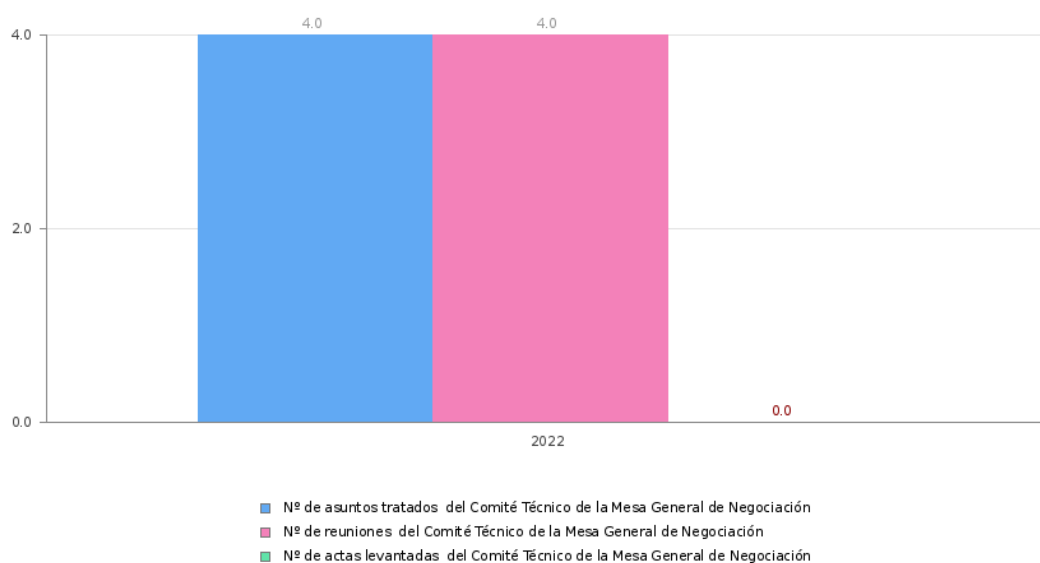
La actividad realizada por los mismos se expresa en los siguientes gráficos:

NÚMERO DE REUNIONES, ACTAS Y ASUNTOS TRATADOS EN EL AÑO 2022 DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE URBANISMO



Fuente: Portal de Calidad. Elaboración UPCI

NÚMERO DE REUNIONES, ACTAS Y ASUNTOS TRATADOS DEL COMITÉ TÉCNICO DE LA MESA GENERAL DE NEGOCIACIÓN 2022



Fuente: Portal de Calidad. Elaboración UPCI



1.3 –PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DE ACUERDOS

Durante el 2022, por parte de la Unidad de Planificación y Comunicación Interna se ha realizado a instancias de la Concejalía de Régimen Interior mediante correo electrónico dirigido a todos los empleados y corporación municipal la comunicación de:

- La “Aprobación definitiva del Presupuesto General del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas y plantilla de personal para el ejercicio de 2022”.
- La convocatoria de 12 sesiones de Plenos municipales
- Y el resumen de los asuntos tratados y mociones, con indicación de los quorum de aprobación de los mismos, de siete sesiones del pleno municipal.

En estos dos ultimo casos, además se publica en la web municipal en el apartado NOTICIAS DE PLENOS MUNICIPALES, que el siguiente enlace: <https://www.lastorresdecotillas.es/noticias-de-plenos/> .

1.4 – BUZÓN DE SUGERENCIAS DEL EMPLEADO

En fecha 25 de febrero se recibe en el correo de la upci una queja de empleado referente al mal funcionamiento del nuevo aplicativo de nóminas.

El día 3 de marzo de 2022 se envía contestación por correo electrónico al empleado en el que se le informa que el problema de acceso a su Portal del Empleados se ha solucionado.

2. ACCIONES DE COMUNICACIÓN GENÉRICAS.

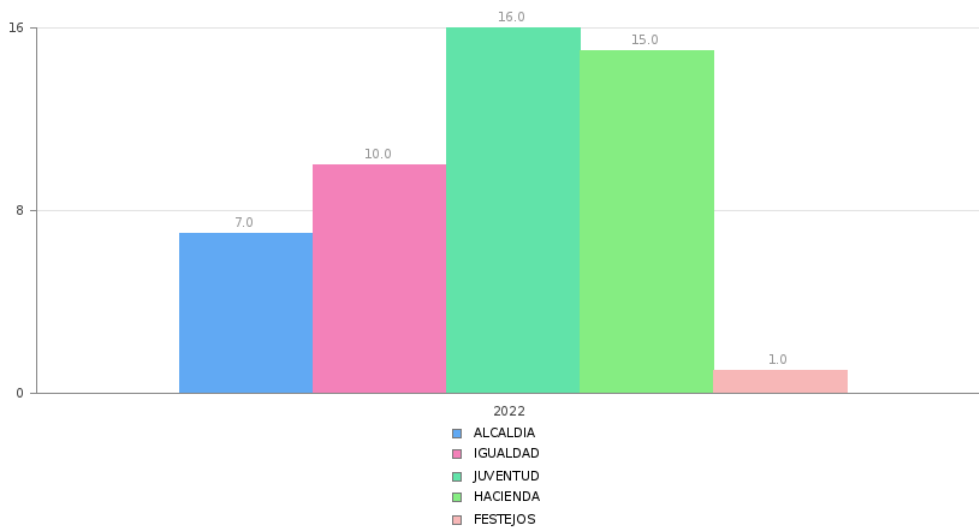
Durante el año 2022 se han realizado un total de 101 acciones de comunicaciones genéricas a todo el personal, a petición de los siguientes departamentos, según el siguiente detalle:



DEPARTAMENTOS	N.º COMUNICACIONES
Alcaldía	7
Hacienda	15
Igualdad	10
Festejos	1
Juventud	16
Medio Ambiente	1
Nuevas Tecnologías	24
Personal	8
Régimen Interior	4
Secretaría	7
Seguridad Ciudadana	1
Servicios Sociales	4
Transparencia	2
Urbanismo	1

Fuente: Aplicación esPúblico Gestiona. Elaboración UPCI

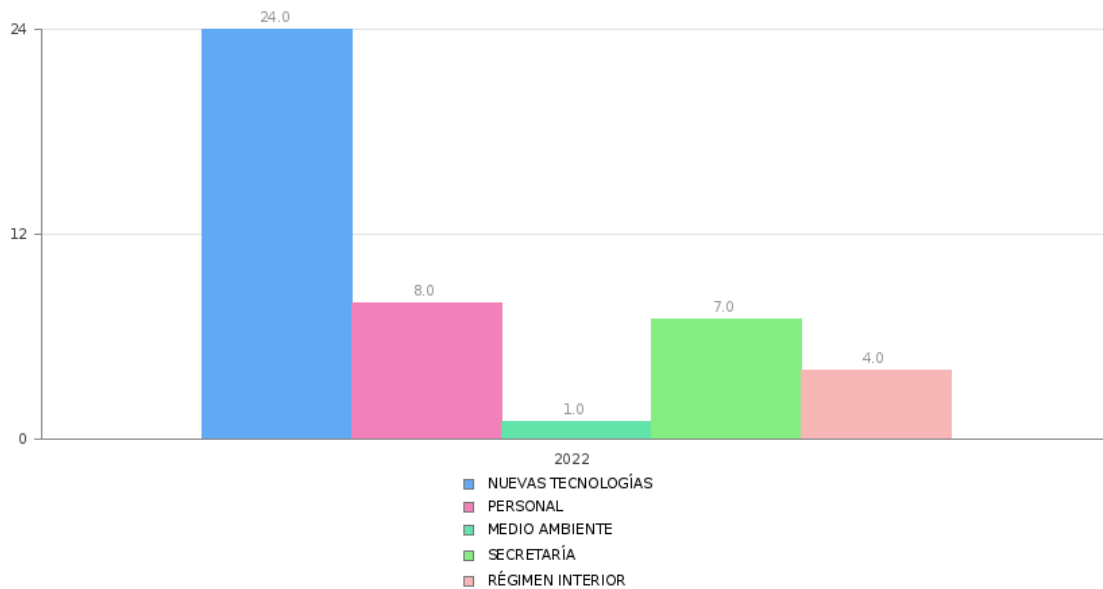
Nº DE COMUNICACIONES GENÉRICAS REALIZADAS EN EL AÑO 2022 (Comunicaciones)



Fuente: Aplicación esPúblico Gestiona. Elaboración UPCI

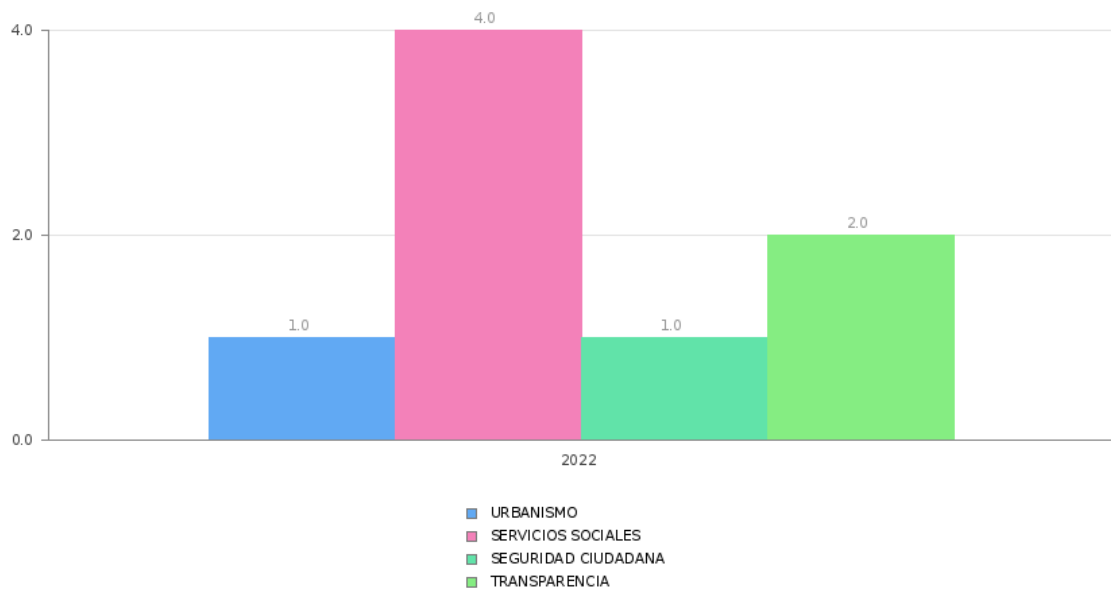


Nº DE COMUNICACIONES GENÉRICAS REALIZADAS EN EL AÑO 2022 (Comunicaciones)



Fuente: Aplicación esPúblico Gestiona. Elaboración UPCI

Nº DE COMUNICACIONES GENÉRICAS REALIZADAS EN EL AÑO 2022 (Comunicaciones)



Fuente: Aplicación esPúblico Gestiona. Elaboración UPCI



3. OTRAS ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN.

Desde 2021, a instancias de la concejala de Transparencia, con la finalidad de facilitar el acceso al equipo de gobierno a información necesaria para el desempeño de sus funciones se ha 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

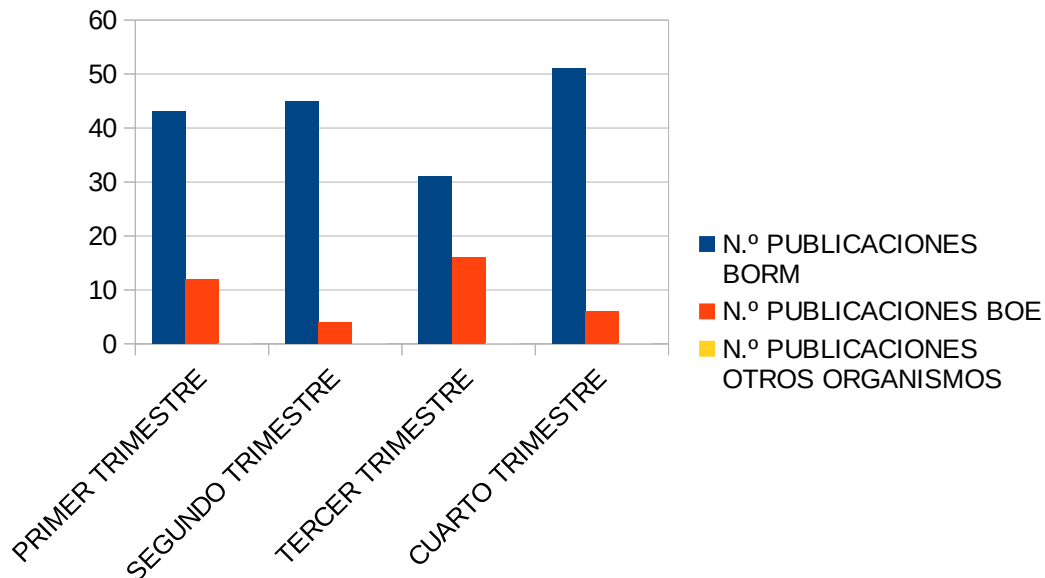
En dichas carpetas se van subiendo diariamente las publicaciones realizadas en los referidos boletines o comunicaciones recibidos de otros organismos, relativas a normativa municipal, autonómica y estatal así como las convocatorias de subvenciones de distintas entidades de las que tenemos conocimiento.

En el 2022 se han realizado las siguientes publicaciones en cada una de las subcarpetas, siendo el numero el siguiente:

	N.º PUBLICATIONES BORM	N.º PUBLICATIONES BOE	N.º PUBLICATIONES OTROS ORGANISMOS
PRIMER TRIMESTRE	43	12	0
SEGUNDO TRIMESTRE	45	4	0
TERCER TRIMESTRE	31	16	0
CUARTO TRIMESTRE	51	6	0

Fuente: Carpeta NormativasySubvenciones. Elaboración UPCI





Fuente: Carpeta Normativa y Subvenciones. Elaboración UPCI

La carpeta relativa a “ORGANOS DE GOBIERNO”, ha sido gestionada desde Secretaría.

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.



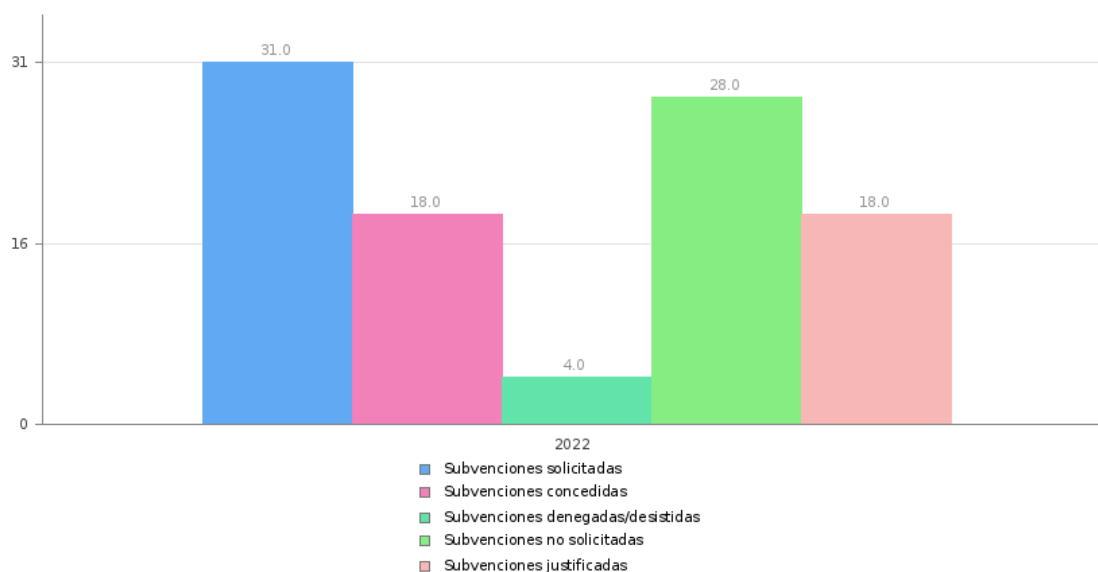
1.- GESTIÓN DE SUBVENCIONES CONVOCADAS DURANTE EL AÑO 2022 Y JUSTIFICACIÓN SUBVENCIONES AÑOS ANTERIORES.

Este año se han gestionado **sesenta y cinco subvenciones** convocadas en el año 2022, 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 sesenta y cinco comunicaciones a los técnicos de los distintos departamentos relativas a dichas convocatorias de subvenciones, habiendo sido solicitadas treinta y una, de las cuales nos han concedido dieciocho, nos han denegado tres y hemos renunciado a una; quedando, a fecha 31 de diciembre de 2022, pendientes de resolución de concesión nueve de las subvenciones solicitadas.

A 31 de diciembre de 2022, se han justificado un total de dieciocho subvenciones, de las cuales diecisiete corresponde al año 2021 y una al año 2022.

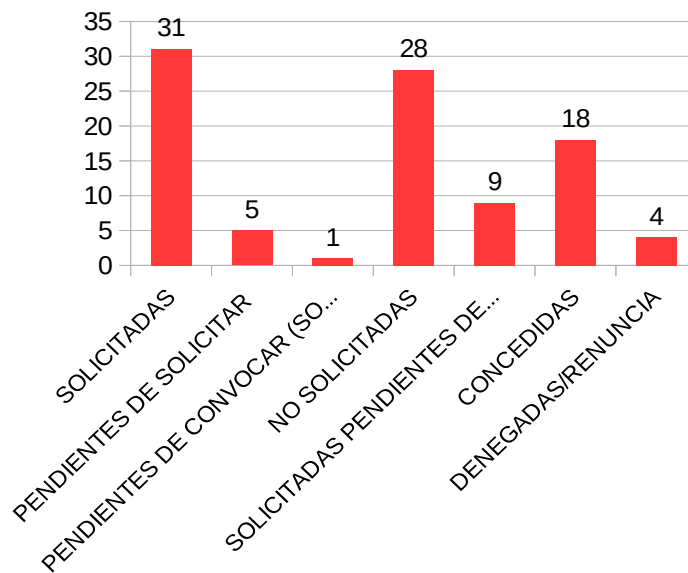
SUBVENCIONES GESTIONADAS EN 2022 (Subvenciones)



Fuente: Portal de Calidad. Elaboración UPCI



No han sido solicitadas veintiocho subvenciones de las que hemos tenido conocimiento, quedando cinco pendientes de solicitar a 31 de diciembre, y otras mas pendiente de convocatoria ya que sólo se han publicado las bases reguladoras de la misma.



Fuente: Portal de Calidad. Elaboración UPCI



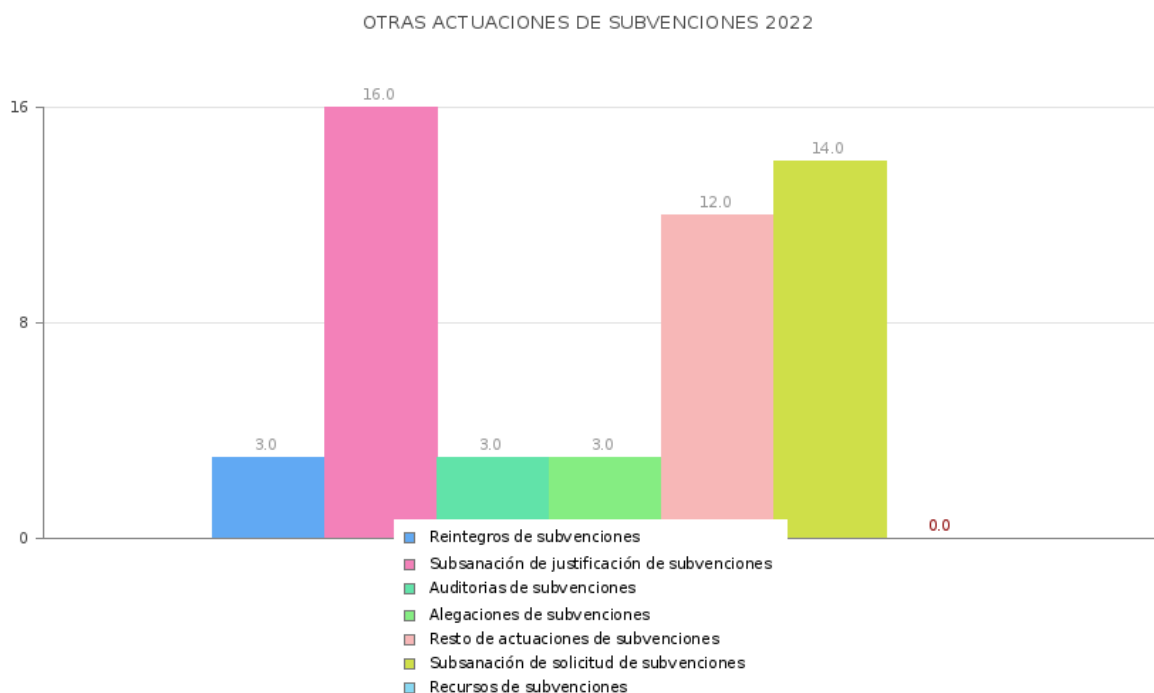
2.- OTRAS GESTIONES DE SUBVENCIONES

Se han realizado cincuenta y una 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 2022 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 41,12 %, debido a la no ejecución de determinados conceptos de gastos y al importante ahorro obtenido respecto al gasto previsto en los ejecutados.

CONCEPTO DE GASTO (Capítulos 2 y 6)	PROPUESTA 2022	EJECUTADO 2022
	IMPORTE IVA INCLUIDO	
Asistencia técnica para asesoramiento en el desarrollo del sistema de gestión de la calidad del ayuntamiento de las torres de cotillas	19.100,00 €	5.732,26 €
Auditoria externa Certificación ISO Policía local y formación profesional para el empleo	2.500,00 €	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 €
Ordenador portátil para la UPCI	600,00 €	0,00 €
TOTAL	40.200,00 €	16.528,49 €

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 2022, hemos 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 materia de calidad:

En el 2022, 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 2021 en el primer trimestre del 2022.
- Revisar la carta de servicios de los departamentos de policía local y biblioteca municipal.
- Hemos realizado contrato administrativo de servicios para la gestión del sistema de calidad de Ayuntamiento con una duración hasta 31 de diciembre de 2025.

No hemos cumplido la propuesta de mejora relativa a la revisión de la carta de servicios de los departamentos de urbanismo, y deportes

Para el año 2023, como propuesta de actuación, proponemos:

Celebrar contrato administrativo de al menos 3 años de duración para los servicios de certificadora externa de la ISO 9001.

Revisar las carta de servicios de urbanismo y deportes.



En materia de Comunicación Interna:

Durante el 2022, 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, si bien hemos puesto en marcha, al menos en parte, el protocolo de comunicación de acuerdos.

En el año 2023, 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 2022, se ha incrementado en un 38,30% el número de comunicaciones de convocatorias de subvenciones gestionadas, sin embargo ese incremento no ha supuesto incremento en el número de subvenciones solicitadas.

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

