

Régimen Interior

Memoria Técnica

1.1. Breve descripción del Área

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

El Servicio de Régimen Interior, integra las Unidades de Oficina de Asistencia en Materia de Registros, Padrón de Habitantes, Unidad de notificadores y Cementerio.

Su ubicación física, situada hasta enero de 2021 en la planta baja del edificio principal del Ayuntamiento, sito en Plaza de San Pedro, se localiza ahora en calle Mayor, esquina Ignacio López Lacal, con idénticas garantías de "accesibilidad" y mejora en la atención al ciudadano.

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

La Oficina de Asistencia en Materia de Registros (OAMR), denominación que adquiere el antiguo Registro General, Información y Atención Ciudadana, tras la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, constituye la puerta de entrada a la Institución, cuyo objetivo es la mejora continua de los servicios municipales, ofreciendo una atención personalizada, directa y de calidad. Este Servicio constituye la primera toma de contacto del ciudadano con la administración local, de ahí la importancia de que éste sea cercano, amable, ágil y resolutivo. Igualmente, asigna y proyecta las peticiones y necesidades ciudadanas al resto de servicios, facilitando y distribuyendo las demandas y/o al propio ciudadano, orientándolo hacia el servicio o la persona que podrá atender sus necesidades, tanto si estas van dirigidas a nuestra entidad como, si van dirigidas a otros Organismos o Administraciones Públicas.

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

Ofrece los siguientes Servicios:

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

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

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

- Expedición y renovación inmediata del carné de familia numerosa
- Expedición de licencias de caza
- Expedición de autoliquidación de tasas
- Compulsa de documentos
- Solicitud de información general, sin tramitación
- Expedición inmediata de licencias de pesca fluvial
- Diligenciado de boletín de situación de máquinas recreativas y de azar
- Liquidación del Impuesto de Trasmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Mod. 600.

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

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

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

Unido al servicio y en complemento a éste, la Unidad de Planimetría y Delineación, elabora planos, callejeros, números de policía, GIS, itinerarios, despliegue fibra óptica, etc..., facilitando información y asistencia al resto de servicios municipales, INE, Servicio de Correos, Agencia Tributaria, Catastro, Policía, mantenimiento y actualización del inventario municipal de bienes, etc.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. Personal adscrito

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

Jefa de Servicio: Josefa Caballero Espinosa

Oficina de Registro:

Responsable de Ventanilla Única: José Manuel Martínez Hernández (administrativo).

2 auxiliares administrativos: María José Hernández Piernas y Sara Ortuño Martínez.

1 ordenanza: José A. Ferrer Cano

Padrón y Estadística:

1 jefa de Sección de Padrón: María Dolores Conte Jiménez (administrativa)

1 delineante: María de los Ángeles García Nicolás

Cementerio:

1 auxiliar Administrativo. Beatriz Escudero Ortuño

Notificadores:

1 encargado unidad: Pedro Machón, así como encargado de servicios generales.

1 notificador, Félix Molina.

1 notificador, José Antonio Ferrer

Unidad de Administración:

1 auxiliar administrativo. Consuelo Gil

Centralita y Gestión citas telefónicas:

1 operadora. Josefa García Hernández

- **Objetivos**

Los objetivos principales de este Área son:

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

1.3. Actuaciones de Gestión y Coordinación

Sección Atención al Ciudadano

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

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

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

Este servicio se divide en las siguientes Unidades:

a. Información y Registro de documentos.

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

Información.

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

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

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

- Orientar y asesorar a la ciudadanía en relación con las demandas que formule.

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

Centralita telefónica municipal.

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

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

Registro Electrónico General de entrada/salida de documentos

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

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

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

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

Asientos Registrales realizados en 2021		2020
Registros con atención presencial en mesa	19.476	18807
Registro entrada SIR	2.610	2942
Registro de Pleno Electrónico	135	107
Registro Electrónico (Sede Electrónica)	8.174	4222
ALSI-GM		2266
ORVE		7766
TOTAL	30.395	36110
ESCRITURAS ATRM	604	
Registro de salidas en 2021		2020

Registro de salida (realizados por los distintos Servicios Municipales). De estas 1.699 son de Padrón de habitantes	15.031	19.044
ALSI-GM		332
ORVE		3363
Devoluciones electrónicas solicitadas (contestaciones a solicitudes realizadas en sede electrónica). De estas 891 son de peticiones sobre Padrón Municipal.	9.112	9.906
Notificaciones comparecidas en la Dirección Electrónica Habilitada (060)	Media de 20-25 trimestre	Media de 20-25 trimestre

Implantación Gestor de Turnos con motivo de cambio de oficina

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

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

Campo	Turnos totales	Turnos impresos	Turnos atendidos	Atenciones	Turnos finalizados atendidos
Administrador	27	27	27	35	27
Mesa 6	3927	3927	3926	4135	3926
Mesa 4	3341	3341	3341	3420	3341
Mesa 5	2141	2141	2141	2297	2141
Mesa 2	3480	3480	3480	3547	3480
Mesa 3	5132	5132	5132	5454	5132
Mesa 2	3480	3480	3480	3547	3480

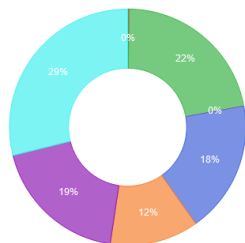
La Mesa 8 realiza la atención del servicio de Cementerio, y hasta tanto se pueda incluir esta mesa en el Gestor de Turnos "Encoláte" no se pueden explotar los datos como en el resto de las mesas.

Campo	Turnos totales	Turnos impresos	Turnos atendidos	Atenciones	Turnos finalizados atendidos	Atenciones finalizadas
Padrón	4135	4135	4135	4263	4135	
Registro Ayuntamiento	2613	2613	2613	2695	2613	
Ventanilla Única: Liquidación de escrituras, Familia Numerosa, Licencias caza y pesca CP	1220	1220	1220	1343	1220	
Liquidación de escrituras	233	233	233	240	233	

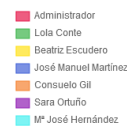
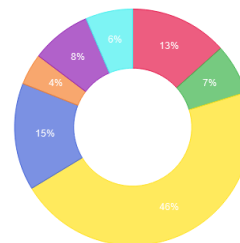
Familia Numerosa, Licencias caza y pesca	291	291	291	321	291
Obtención certificado digital	78	78	78	87	78
Padrón CP	1549	1549	1549	1770	1549
Registro Ayuntamiento CP	5098	5098	5098	5404	5098
Volante de Empadronamiento CP	455	455	455	464	455
Certificado de Empadronamiento CP	742	742	742	799	742
Información PGMO CP	11	11	11	11	11
Liquidación de Escrituras ATRM (no sucesiones ni donaciones) CP	448	448	448	458	448
Obtención certificado digital CP	965	965	965	993	965
SIN ATENCIÓN	21908	364	216	0	216

▲ GRÁFICAS COMPARATIVAS

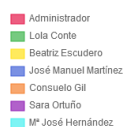
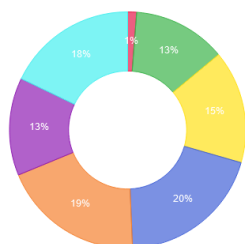
ATENCIÓNES



MEDIA TIEMPOS DE ESPERA



MEDIA TIEMPOS DE ATENCIÓN



Emisión de certificados digitales.

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

El único requisito es estar empadronado en el municipio de Alcantarilla e identificarse con DNI o pasaporte español en vigor para los vecinos españoles o el NIE para ciudadanos extranjeros.

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

Meses 2021	Certificados	Revocaciones	Anulaciones
Enero	67	1	1
Febrero	55	3	5
Marzo	71	3	5
Abril	62		5
Mayo	44		1
Junio	71	7	2
Julio	74	1	2
Agosto	82	7	3
Septiembre	83	7	5
Octubre	99	4	6
Noviembre	126	5	6
Diciembre	175	9	13
TOTALES	1009	47	54

Publicaciones en la Sede Electrónica: Este dato no se puede aportar porque Gestiona no tiene ninguna herramienta que permita saber cuántas publicaciones se han hecho en la Sede. Para poder acceder a este ítem se ha hecho una **sugerencia a Gestiona, registrada con el número 899148**. En el año 2020 la consulta sobre esta cuestión fue la número 279540

b. Estadística y Padrón Habitantes.

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

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

El Padrón municipal es un registro administrativo que contiene datos de carácter personal y, como tal, está sujeto a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, que define el concepto de interesado y regula su derecho de acceso, así como la comunicación de los datos a terceros.

Por lo que se refiere al concepto de interesado, se define en el artículo 3 como la persona física titular de los datos objeto de tratamiento por lo que, en el caso del Padrón municipal, el interesado es el propio vecino al que se refieren los datos padronales.

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

- Registro de Altas por cambio de residencia, omisiones y nacimientos.
- Registro de Bajas por cambio de residencia, inclusión indebida, duplicidad o defunciones.
- Modificaciones por cambios de domicilio o de datos personales.
- Emisión de volantes y certificado de empadronamiento.
- Emisión de informes o certificaciones sobre numeración de edificios.
- Emisión o certificaciones sobre pirámides de edades de la población por secciones para la apertura de determinados establecimientos y vecinos que precisan de ellas por estudios o trabajos.
- Elaboración, modificación y puesta al día continuada del Callejero Oficial de la Ciudad.
- Elaboración de expedientes de denominación de calles y vías públicas.
- Elaboración y colocación de placas con el nombre de las calles.
- Realizar la numeración de edificios y colocación de los números en las fachadas de los mismos.
- Actualización de la planimetría municipal, en cuanto a nomenclatura, numeración y demarcación territorial por secciones y límites de término municipal.
- Rectificación del censo electoral.
- Exposición al público del censo electoral en periodos electorales.
- Colaboración con el Instituto Nacional de Estadística en la elaboración de los censos de la Nación.
- Cumplimentar cuantas instrucciones se reciben del Instituto Nacional de Estadística sobre el Padrón de Habitantes, C.E.R. (Censo de Españoles Residentes), C.E.R.E. (Censo de Extranjeros Residentes en España) y C.E.R.A. (Censo Electoral Residentes Ausentes).
- Subsanción de errores remitidas por el INE para la concordancia del Censo de Población del Censo de Habitantes.
- Explotación de datos.

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

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

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

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

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

Nuestro Ayuntamiento, durante el año 2021, ha trabajado los que a continuación se detallan:

I.- Atenciones en mesa.

Atenciones en mesa	2021
Volantes empadronamientos colectivos	11.558
Volantes de empadronamiento individuales	3.948
Volantes de empadronamiento histórico	*4.000
Certificados de empadronamiento colectivos	542
Certificados de empadronamiento histórico-colectivo	632
Certificados de empadronamiento históricos	*200
Altas	1.582
Cambio de domicilio	1.433

Renovaciones de extranjeros no comunitarios	294
Confirmaciones de extranjeros	151
TOTAL	24.450
Solicitudes a padrón por sede electrónica	770

*Datos estimados

II.- Certificados/volantes solicitados por correo electrónico: (hacer referencia a los enviados para el IMV)

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

Tal es el caso del acuerdo establecido entre el Ayuntamiento de Alcantarilla y el Instituto Nacional de la Seguridad Social, para el trámite de las solicitudes del Ingreso Mínimo Vital de los vecinos de nuestro municipio. Tanto las peticiones del INSS al ayuntamiento, como el envío de éste de los certificados históricos colectivos requeridos, se realizan vía email. **En 2021 se han enviado 264**

III.- Tratamiento de incidencias generadas tras los intercambios mensuales de ficheros padronales con el instituto nacional de estadística.

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

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

Las altas por nacimiento se comunican también en los ficheros de intercambio de devolución mensual cuando, una vez contrastadas con la base padronal del INE, se

detecta que el municipio de residencia declarado en la inscripción del Registro Civil es diferente al de la inscripción padronal de la madre del nacido. Las defunciones se comunican en todos los casos, en tanto no hayan sido remitidas por el Ayto.

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

Nuestro ayuntamiento, durante el año 2021, ha trabajado, aproximadamente, el 85 % de los que a continuación se detallan:

2021	
Fichero H30005IA.121 (enero)	366
Fichero H30005IA.221 (febrero)	334
Fichero H30005IA.321 (marzo)	415
Fichero H30005IA.421 (abril)	472
Fichero H30005IA.521 (mayo)	642
Fichero H30005IA.621 (junio)	602
Fichero H30005IA.721 (julio)	387
Fichero H30005IA.821(agosto)	382
Fichero H30005IA.921 (septiembre)	271
Fichero H30005IA.021 (octubre)	512
Fichero H30005IA. A21 (noviembre)	778
Fichero H30005IA. B21(diciembre)	333
TOTAL registros tratados	5.494

III.- CIFRAS.

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

El Ayto., entonces, envía el fichero 2021 (el que nos ocupa) para que el Instituto Nacional de Estadística proceda a la comparación entre su padrón y el entregado por el Ayuntamiento.

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

En noviembre, la Delegación Provincial del INE nos informa de las cifras que para nuestro municipio se han elevado al Gobierno, a los efectos de la aprobación del REAL Decreto por el que se declaran oficiales las cifras de población resultantes de la revisión del Padrón municipal referidas a 1 de enero de 2021: **RD 1.065/2021, de 30 de noviembre de 2021**

Cifras aprobadas por el gobierno	42556
----------------------------------	-------

La población ha aumentado en 211 habitantes respecto a 2021.

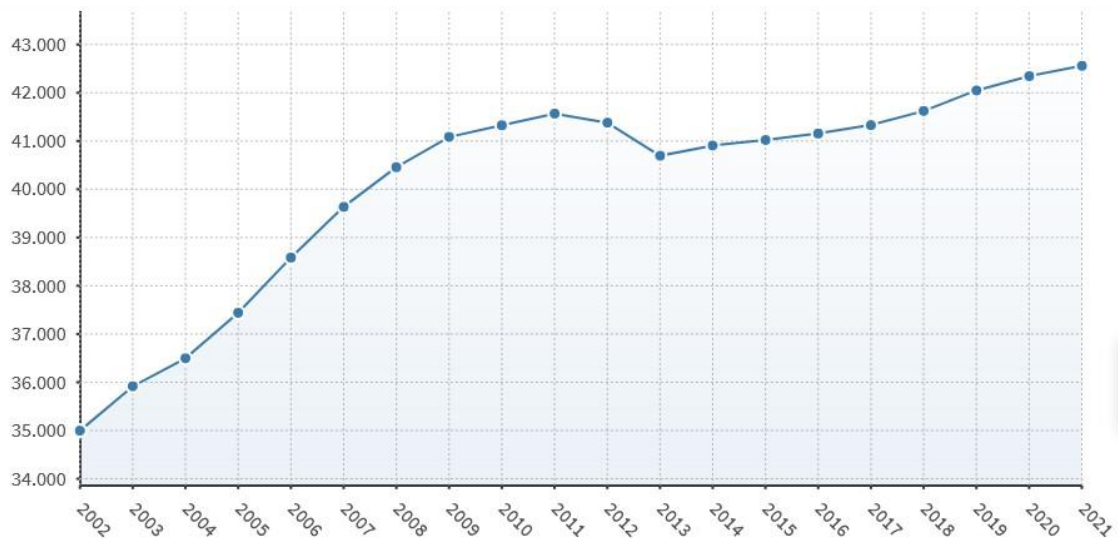
Para ello se han revisado 1680 registros (la diferencia entre las cifras facilitadas por el ayuntamiento y las del INE). Y se han actualizado en padrón continuo 405 registros.

Hay que aclarar que el ideal es aproximar las cifras del padrón municipal a las del INE, y este objetivo se conseguirá en la medida en la que se dedique mayor tiempo y recursos a la gestión del padrón municipal. Las bajas por caducidad y las bajas por inclusión indebida son los grandes retos que se han de acometer desde el padrón, ya que es ahí donde radica la diferencia. Para ello es necesario que haya exclusividad en parte del personal de padrón a la gestión del mismo.

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

A continuación, se reflejan en **gráficas** los datos estadísticos más relevantes de la población de Alcantarilla, así como los comparativos con otros municipios de la Región de Murcia.

I. Total, de habitantes municipio Alcantarilla.



II. Evolución población por municipios.

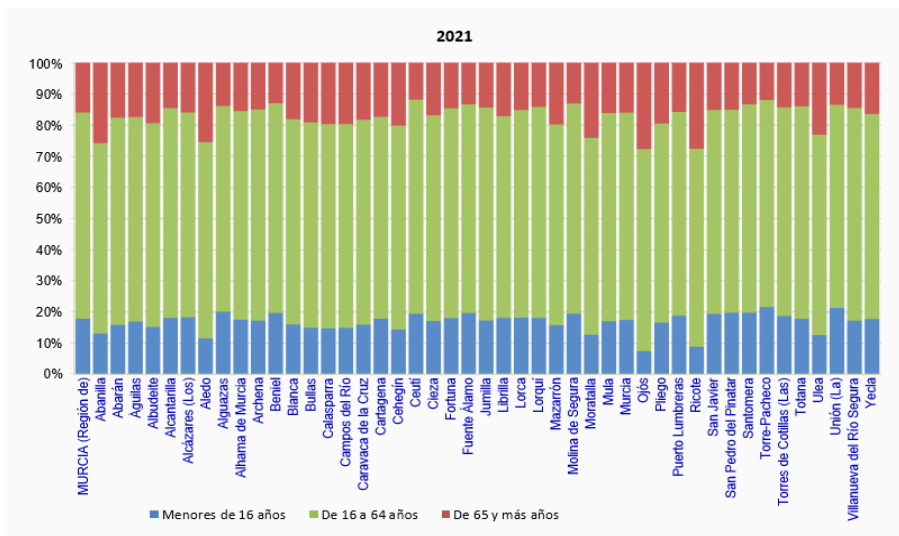
AMBOS SEXOS

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
MURCIA (Región de)	1.518.486	1.511.251	1.493.898	1.478.509	1.470.273	1.464.847
Abanilla	6.116	6.097	6.127	6.063	6.158	6.184
Abarán	13.066	13.022	12.964	13.030	13.089	13.183
Águilas	35.956	35.722	35.301	35.031	34.758	34.706
Albudeite	1.388	1.375	1.373	1.361	1.359	1.378
Alcantarilla	42.559	42.345	42.048	41.622	41.331	41.155
Alcázares (Los)	16.935	16.590	16.138	15.674	15.349	15.289
Aledo	1.083	1.031	1.022	1.022	945	941
Alguazas	9.842	9.761	9.638	9.525	9.557	9.613
Alhama de Murcia	22.240	22.160	22.077	21.657	21.448	21.308
Archena	19.500	19.428	19.301	19.053	18.771	18.734
Beniel	11.508	11.465	11.318	11.274	11.233	11.114
Blanca	6.608	6.569	6.539	6.564	6.521	6.521
Bullas	11.619	11.553	11.530	11.547	11.546	11.714
Calasparra	10.133	10.133	10.178	10.165	10.214	10.268
Campos del Río	2.061	2.032	2.028	2.045	2.022	2.003
Caravaca de la Cruz	25.611	25.688	25.760	25.730	25.633	25.591
Cartagena	216.365	216.108	214.802	213.943	214.177	214.759
Cehegín	14.798	14.769	14.983	15.022	15.193	15.321
Ceutí	12.199	12.007	11.787	11.565	11.472	11.321
Cieza	35.301	35.283	34.988	34.889	34.987	35.134
Fortuna	10.512	10.289	10.112	10.060	10.049	9.960
Fuente Álamo	17.225	16.787	16.583	16.184	16.180	16.205
Jumilla	26.234	25.994	25.600	25.547	25.672	25.362
Librilla	5.351	5.325	5.305	5.196	5.160	5.107
Lorca	96.238	95.515	94.404	93.079	92.299	91.730
Lorquí	7.320	7.246	7.141	7.002	7.039	6.969
Mazarrón	32.988	32.839	32.209	31.562	30.996	30.704
Molina de Segura	73.498	73.095	71.890	70.964	70.344	69.614

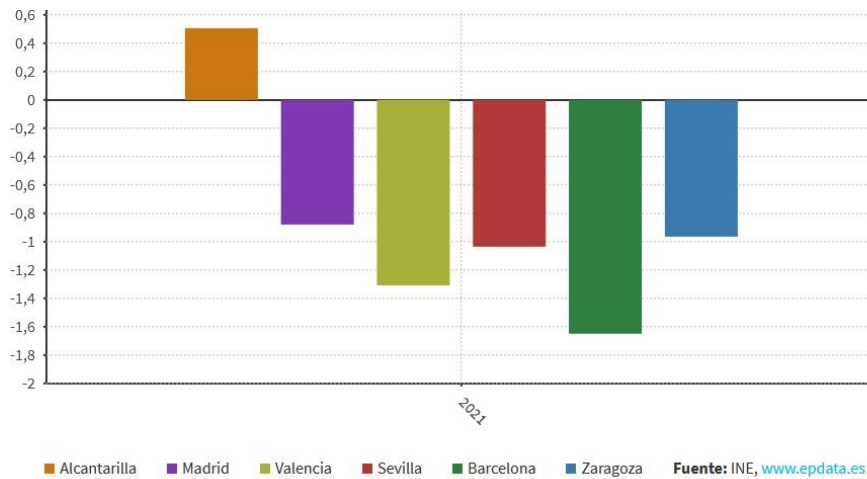
Fecha de actualización: 07/02/2022.

- CREM. Padrón Municipal de Habitantes

III. Población por rangos de edad en comparativa con los municipios de la Región.



IV. Crecimiento de la población de Alcantarilla en comparativa con otros grandes municipios.



V. Población según entidades y nacionalidad (por continentes). Año 2021.

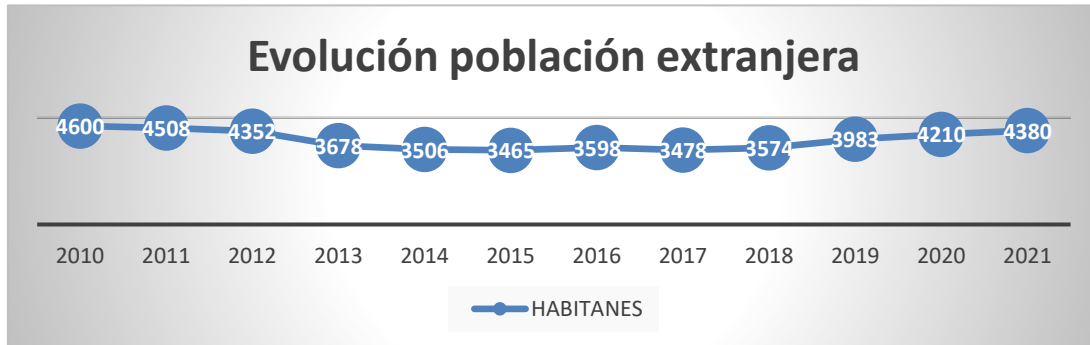
		ESPAÑOLA	EXTRANJERA	EUROPA	AFRICA	ASIA	AMERICA	OCEANÍA Y APÁTRIDAS
Alcantarilla	41.996	37.602	4.364	788	1.745	227	1.603	1
Cañada H.	593	577	16	3	4	1	8	
TOTAL	42.559	38.179	4.380	791	1.749	228	1.611	1

En 2021 había 1.81 extranjeros por cada 100 habitantes y 774 ciudadanos que se desplazaron desde nuestro municipio al extranjero.

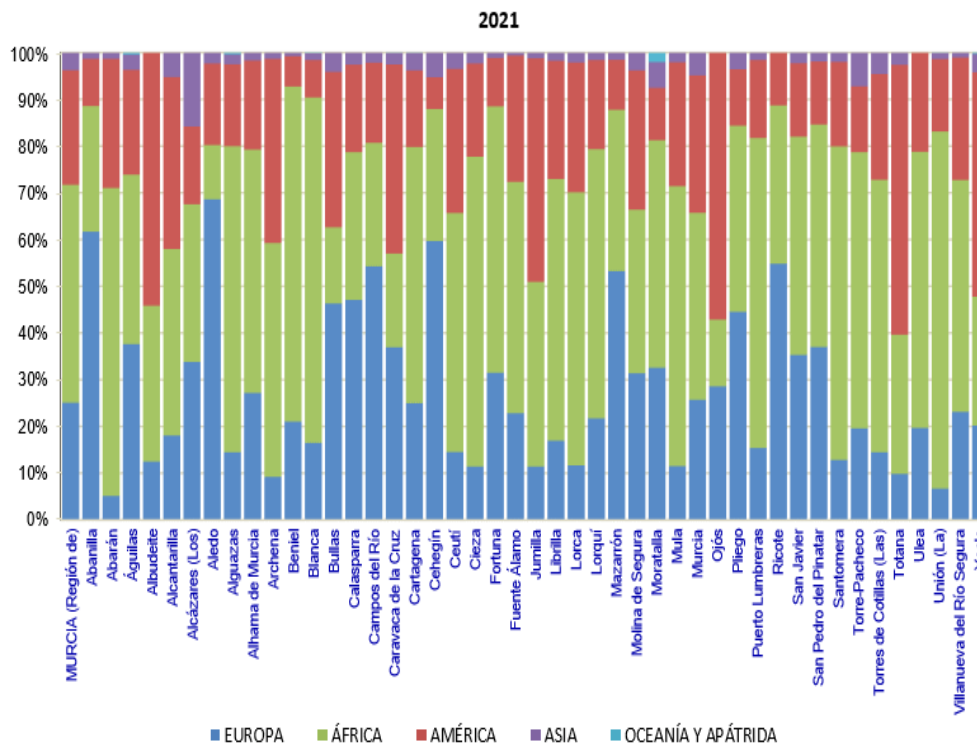
VI. Evolución población extranjera.

AÑO (A 01-01)	TOTAL, POBLACIÓN	POBLACIÓN EXTRANJERA
2021	42.559	4.380 (+ 3.9% con respecto a 2020)
2020	42.345	4.210
2019	42.048	3.983
2018	41.622	3.574
2017	41.331	3.478
2016	41.155	3.598

2015	41.021	3.465
2014	40.907	3.506
2013	40.695	3.678
2012	41.381	4.352
2011	41.568	4.508
2010	41.326	4.600



VII. Población extranjera en comparativa con otros municipios de la Región.



UNIDAD CALLEJERO-PADRÓN

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

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

Aprobación o Cambio de Denominación de nombres de calles.

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

En el año 2021 se han aprobado en Pleno y llevado a cabo los acuerdos:

Acuerdos de Calles u otros Nueva Denominación (8 Calles):

Calle PAPEA (Zona Cabezo Verde)

Calle Club Nueva Vanguardia (Zona Cabezo Verde)

Calle Club Jairis (Zona Cabezo Verde)

Calle Torero Dámaso González (Zona comercial antigua discoteca Super Chuys)

Plaza Médico Don Alfonso Rubio (Espacio Centro Salud Alcantarilla-Casco)

Jardín Maestra D^a Paquita de la Escuela La Torrica

Parque del Acueducto (nuevo parque junto Museo de la Huerta y Noria)

Calle Acequia del Turbedal (calle interior Parque del Acueducto)

Acuerdos de Cambios de Denominación (5 Calles):

Avenida Regimiento Zaragoza 5 de Paracaidistas (antes denominada Carretera de las Torres de Cotillas)

Calle Médico D. Luis M. Carrillo Ramírez (antes denominada Calle Mallorca)

Carril de las Balsas (antes tramo del Camino de la Piedra hasta Polígono Industrial Oeste)

Calle Cura José Luis García (antes Alcalde Francisco Zapata Conesa)

Calle Alcalde Francisco Zapata Conesa (antes Camino de la Silla, desde Calle Mariana Pineda hasta Avenida Príncipe)

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

Desde esta unidad, se lleva a cabo la modificación y creación en la Base de datos de la Gestión del Padrón, los cambios de nombre y nombres nuevos de calles que han sido aprobados en pleno. En la creación de calles nuevas, se les asigna un código de calle nuevo, se crean los tramos de numeración, Manzanas, Núcleo/Diseminado, Sección Censal. Este trámite es inmediato después de haber pasado el plazo de notificación o comunicación y una vez que no se hayan recibido reclamación alguna al respecto del acuerdo de pleno.

Esta gestión es indispensable, pues de ello depende el proceso de empadronamiento de los vecinos de este municipio en la Sección, Manzana, numeración y denominación correcta y actualizada.

En 2021 se han creado en la Base de Datos Gestión de Población, **8** denominaciones nuevas y se han hecho los cambios de **5**, correspondiendo con las aprobaciones llevadas a cabo en este año, indicadas en el punto anterior.

Adjudicación y consulta de números de policía o denominación de nombres de calle.

En la unidad de Callejero- Padrón se resuelven las consultas de numeración y denominación para las altas en el padrón de habitantes.

Se informa telefónica y presencialmente las consultas a particulares o empresas sobre localización de calles e inmuebles en el municipio. En el año 2021, se pueden haber atendido unas 40 o 50 llamadas y

Desde el área de Medio Ambiente nos solicitan la numeración actualizada para la localización de las actividades comerciales. Esta unidad hace las comprobaciones sobre los datos aportados en la Declaración Responsable que aporta el interesado, revisando, el plano de situación, la Referencia Catastral y otros datos de interés y de ahí se corrobora o informa sobre el error mediante tarea al expediente compartido. Desde abril de 2021 se revisó y adjudicó la localización a unos **75 expedientes** de actividad.

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

Informes y Certificados sobre la corrección o confirmación de localización de inmuebles.

A petición del interesado, y con motivo de los diferentes trámites en los que la localización de inmuebles no corresponde con la actualidad, esta unidad informa a la jefa de servicio, ella prepara su informe y posteriormente se prepara el certificado que se pasa a la firma de la Secretaria. En dicho informe se recoge la información del error detectado o la situación actual de inmueble. Desde abril de 2021, se realizaron **7 certificados**.

Esta unidad y a petición del área de Obras y Servicios, informó sobre la localización actual del Colegio Educación Especial Eusebio Martínez.

Esta unidad y a petición del área de Bienestar Social, hizo averiguaciones, documentó e informó sobre la situación de una vivienda con motivo de ayudas del IMAS.

Actualización del Callejero Municipal.

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

El plano Callejero, se imprime según la demanda del mismo, ya sea para las áreas que lo requieran, como para quien lo solicite a través del Registro Central. En 2021, se han impreso en tamaño A3, unos **7 callejeros** para repartidores de empresas de servicio y **4 copias** para compañeros de diversas áreas en tamaño A1.

En el año 2021 y a petición de Correos Alcantarilla a través del Registro Electrónico, se le facilita plano Callejero en PDF.

En noviembre de 2021 la Secretaría General, nos solicita Callejero actualizado, del plano Callejero a petición del PSOE de Alcantarilla.

Planos Situación.

Se realizan para la ubicación de inmuebles, reflejando en ellos los números de policía y denominación de Calles. Estos planos se realizan a petición del solicitante para ser adjuntados como prueba al Catastro y a través de un modelo de instancia que va dirigido a la Gerencia Regional del Catastro, y para la subsanación de errores con la localización de inmuebles. En 2021, se han realizado aproximadamente **10 planos** para este procedimiento.

También se realizan planos de situación a petición del interesado, para entregarlos en las empresas de servicio, como Iberdrola, Correos, etc., para que estas les den servicio a los solicitantes. En 2021 se han realizado aproximadamente **15 planos** para esta finalidad.

Placas de Calle.

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

La unidad de Callejero-Padrón, lleva a cabo la gestión de los pedidos de placas de calle, la recepción y comprobación de las mismas, la preparación de planos con la ubicación donde han de ser colocadas, ya sea por falta, por sustitución ante el

deterioro o con motivo de las nuevas calles o cambios de denominación aprobados en Pleno.

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

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

La colocación de las placas de calle, las llevan a cabo los operarios del Obras y servicios, con la supervisión de su encargado José Antonio Manzanera y con las indicaciones de esta unidad.

En el año 2021 se han encargado y colocado **91 placas** nuevas a alrededor de 50 calles del municipio, con motivo de altas nuevas, cambios de denominación, deterioro, o falta de las mismas.

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

-Barrio de San José Obrero.

-Barrio de Vistabella.

-Barrio de las Tejeras.

-Barrio de Campoamor.

-Barrio Santa Rosa de Lima.

Las zonas de calles nuevas donde se han colocado placas son:

-Parque empresarial San Andrés.

-Plan Parcial Cabezo Verde I.

-Plan Especial Avenida de Murcia.

Otras placas o señalizaciones:

Con motivo de la solicitud por parte de una de las empresas allí instaladas, se tramita la fabricación de la señal de la vía pecuaria "**Cordel de los Valencianos**" conforme a las directrices establecidas por la Subdirección General de Política Forestal y Caza de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Dicha señalización fue colocada por los operarios de Obras y Servicios en fecha julio de 2021, supervisada por el encargado Jerónimo Cascales y esta unidad y posteriormente comunicada su colocación a la empresa solicitante.

Para llevar a trámite el acuerdo de pleno de fecha 25 de febrero de 2021, sobre conceder una distinción honorífica a **D. Diego Nicolás Rodríguez "Diego de las Flores"**, esta unidad se encargó del tramitar el pedido, de supervisar el diseño, de la recogida de la placa honorífica y junto a los operarios de Obras y Servicios, hacerle el seguimiento de la colocación en el monolito donde con fecha 14 de octubre de 2021 se hizo el homenaje.

Unidades Poblacionales.

El INE, nos solicita mediante oficio, la revisión, al menos una vez al año, de las entidades y núcleos de población del término municipal, conforme a las definiciones e instrucciones que están establecidas por Orden Ministerial.

Esta unidad ha revisado las unidades poblacionales en este año 2021 y ha detectado la necesidad de actualizarlas. Para ello, la actual Jefa de Sección Lola Conte, llamó a TAO System, que son los mantenedores de nuestra base de datos, ellos abrieron una incidencia y hasta la fecha no se ha obtenido respuesta por parte de TAO.

Errores Empadronamientos

En distintas ocasiones al año, esta unidad de Callejero- Padrón tiene que revisar los tramos de numeración, Núcleos/Diseminado, a petición del INE y relacionado con errores que se detectan en algunos empadronamientos que llegan al INE.

Normalmente estos errores se revisan y corrigen, en conversaciones telefónicas directamente con las funcionarias del INE o cuando se corrigen se les manda comunicación a través de correo electrónico.

Inventario de Bienes Municipales.

Esta unidad de Callejero- Padrón, colabora en el Inventario de Bienes junto a Caridad Hernández (administrativo de Secretaría General) y Paquita Almaida (abogada de Urbanismo), en la localización, investigación, recopilación de documentos de los bienes del municipio.

El desempeño y tiempo empleado depende de la disponibilidad horaria de cada una de las componentes del equipo.

En el año 2021 se han visto en el inventario, distintos inmuebles por diversas actuaciones, Fábrica de Juan Esteva, Chalet Precioso, Casa Ruiz Carrillo (antiguo archivo Municipal calle Ruiz Carrillo), Ermita de la Salud, y otros...y se han incorporado otros inmuebles como la parcela 3 de la U.A. 2c1.I Equipamiento Colectivo-Anexo al Centro de Salud Alcantarilla-Sangonera.

Secretaría General en 2021 ha compartido con esta unidad los expedientes relacionados con acuerdos de baja de bienes, expedientes de discrepancias sobre modificación de límites de parcelas solicitadas por particulares a la Gerencia de Catastro y ha revisado que esas modificaciones no afecten a calles, caminos o bienes de titularidad municipal. También nos han consultado los valores catastrales que se indican en la base de datos del Padrón de Catastro del local en Calle Tranvía, Antiguo Archivo municipal calle Ruiz Carrillo, Casa de Cayitas, y Comedor Social.

La unidad de Callejero- Padrón ha identificado, ubicado e impreso los planos de situación de los caminos rurales existentes en el listado del epígrafe del inventario "Caminos Rurales", que tienen como titular al ayuntamiento de Alcantarilla, siendo en muchos casos caminos privados formados a lo largo de la historia. Queda pendiente dar de baja o mantener en el Inventario, los que realmente sean viales públicos.

División de Secciones Censales,

La división del término municipal en distritos municipales, y estos a su vez en secciones, es esencial para el Instituto Nacional de Estadística para poder llevar a cabo las distintas investigaciones estadísticas, así como para gestionar el censo electoral.

Los ayuntamientos llevarán a cabo la revisión del seccionado de su término municipal de acuerdo con unas normas que establecen no superar los 2.000 electores o que superen los 2.500 habitantes y que la sección resultante contendrá al menos 500 electores.

Este año 2021 no se ha llevado a cabo ninguna división censal, pese a ser necesario en las Secciones 9 y 13, al tener más de los 2.500 habitantes. Queda pendiente ver con el INE, cuantos electores hay en cada una de ellas y si nos sigue recomendando la división de las mismas.

Para ello y una vez dado el OK, esta unidad de Callejero- Padrón, llevaría a cabo todos los trabajos previos necesarios para tal partición, como planos, remuneración de manzanas, números de policía, etc., etc.

Procesos Electorales:

Desde 2007, esta unidad de Callejero- Padrón, ha colaborado en horario laboral con los trabajos previos a elecciones, en distintas tareas marcadas, bien por Secretaría o por la Jefatura de Servicio de Régimen Interior, tales como:

Trasladar la información a los encargados o responsables de los Colegios Electorales utilizados en el proceso anterior, para la confirmación de uso de los mismos, tales como Colegios Públicos, Institutos Secundaria, Locales Privados, centros públicos etc., etc.

Una vez se tiene la conformidad de uso, esta unidad ha venido preparando el Oficio Respuesta y planos de ubicación al INE, con la Ref. Catastral, coordenadas X-Y de los que van a ser colegios electorales, indicando si hay cambios y si cumplen con la idoneidad en materia de accesibilidad.

Una vez determinado definitivamente la ubicación de los Colegios Electorales, y recibido el listado definitivo por parte del INE, esta unidad prepara el Plano General, de la relación de mesas y locales electorales, clasificados por Distrito, Sección, Mesa, denominación y situación.

Gerencia Regional de Catastro.

Mediante el convenio de Colaboración entre Catastro y el Ayuntamiento, esta unidad envía cada cierto tiempo, Comunicación (Informe), con todos los errores que han ido surgiendo, tanto a través del punto de información Catastral de Alcantarilla, como por el propio contribuyente, que ha detectado que la localización de su inmueble no corresponde con la numeración o denominación actual respecto a la localización del Objeto Tributario.

Este año 2021, no se ha enviado ningún informe a la espera de revisar el Manual de Colaboración entre las Entidades Locales y el Catastro, y establecer en qué parte, esta unidad de Callejero- Padrón, puede seguir informando de Oficio, sobre las inexactitudes en la descripción catastral que tenga conocimiento.

Planos y otros.

Cementerio Municipal:

Siguiendo las indicaciones de la encargada de Cementerio, Beatriz Escudero, esta unidad llevó a cabo la actualización del plano del Cementerio Municipal, incorporando las concesiones administrativas caducadas, las parcelas desafectadas, las parcelas sin construir, las parcelas en mal estado o abandonadas, etc.

También se incorporaron nombres de calles que no se indicaban en el anterior plano, y se dibujaron cada uno de los nichos existentes en la realidad.

Con motivo del día de todos los Santos, se enviaron a imprenta los archivos del plano para ser impresos en cartel y ser expuestos a las puertas del Cementerio. También se prepararon los carteles con los horarios de verano e invierno.

Bienestar Social:

A petición de Jesús Fernando Campos se preparó plano del casco urbano del Barrio de San José Obrero.

Inventario de Bienes Municipales:

Esta unidad ha preparado un plano de trabajo donde se han señalado todos los bienes inmuebles, Edificios y otras Construcciones, Bienes y Derechos Revertibles, Solares y Parcelas Urbanas, Fincas y Parcelas Rústicas, siguiendo el listado del Epígrafe 1- Inmuebles del Inventario Municipal existente en Secretaría General.

Para facilitar la búsqueda, se ha indicado en plano, el número de carpeta, la cual contiene la documentación archivada de cada inmueble.

Se han marcado las Zonas 7 "Espacios Libres Públicos" y las Zonas 6 "Equipamientos Públicos".

También se ha incorporado la delimitación de los Planes Parciales, Unidades de Actuación y sectores del Plan General de Ordenación Urbana en vigor, para saber en cada momento la localización de los bienes.

d. Ventanilla Única.

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

- Información y registro
- Tramitación de procedimientos

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

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

Servicios ofrecidos por la OCAG de Alcantarilla

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

Datos de actividad de la OCAE de Alcantarilla

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

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

Actividades de información y registro

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

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

Servicios de respuesta inmediata

OCAG de Alcantarilla	Máquinas recreativas	Licencias pesca fluvial y caza	Expedición y Renovación títulos familia numerosa	Liquidación de escrituras
2016	45	26	114	----
2017	----	50	55	495
2018	57	65	85	425
2019	----	144	80	351
2020	1.653	7.128	9.807	21
2021	50	104	471	629

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

e. Cartería/Comunicaciones postales.

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

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

	2021	2021	2020	2020
	Cons. Neto	Envíos	Cons. Neto	Envíos
Carta Certificada GE- CON GESTION DE ENTREGA	11.330	20.727 UN	69.509,30	10.760 UN
Carta (I)-CARTA ORDINARIA INTERNAC.	-	-	38,95	24 UN
Carta (I) certificada INTERNAC.	29	122 UN	11,50	2 UN
Carta (N)- ORDINARIA NORMAL	12833	18978 UN	13.517,70	21.507 UN
Carta (N) certificada	11632	44.466 UN	1.397,87	284 UN
Aviso de recibo(N)	2270	3.428 UN	-	-
Prueba de entrega electrónica	9102	7.211 UN	-	-

f. Unidad de Gestión Económica de Régimen Interior

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

- **Material de oficina:**

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

- **Equipamiento de Mobiliario de oficina:**

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

- **Combustible de vehículos**

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

- **Seguros**

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

- **Arrendamientos solares**

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

- **Publicaciones de diarios oficiales**

Tramitación cartas de pago para su publicación posterior.

- **Control impresoras de las distintas áreas municipales**

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

- **Otras tareas**

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

g. Unidad de Cementerio Municipal

Desde la Unidad de servicio de cementerio se gestiona de acuerdo con lo establecido en la vigente Ordenanza Municipal del Servicio de Cementerio los servicios funerarios previstos en esta.

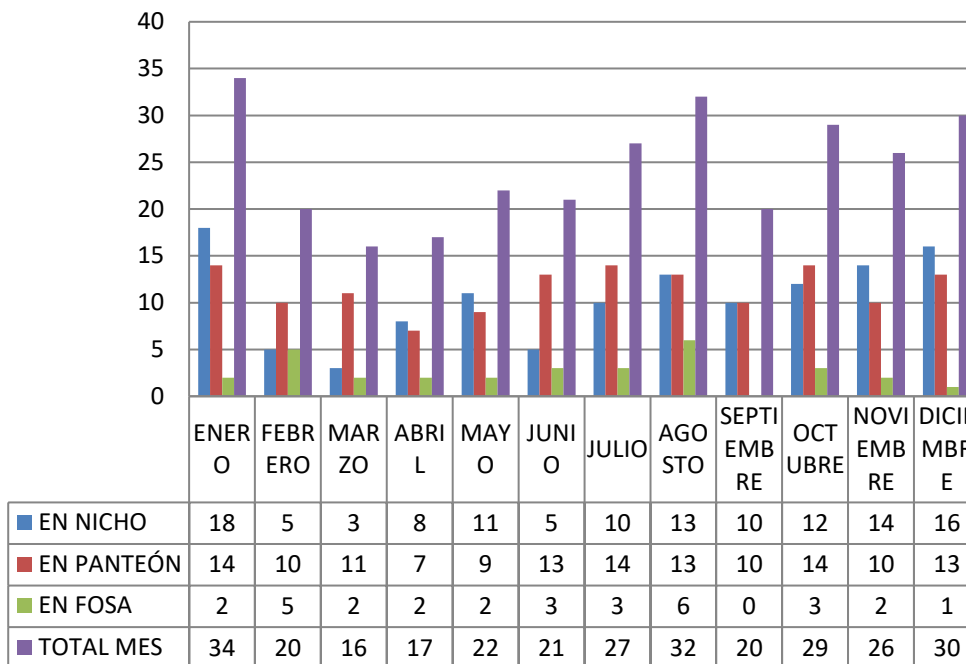
Asimismo, se atienden las consultas que sobre el servicio y gestión se puedan plantear tanto los particulares como las empresas de servicios funerarios. Con carácter general estas son atendidas tanto telefónicamente como de forma presencial, mediante cita previa, aunque cuando las circunstancias lo exigen, se atiende sin ella. La atención siempre se realiza con el mayor respeto y rigurosidad, velando por los intereses legítimos de los allegados de los fallecidos, y con una actitud muy humana atendiendo a que en la mayoría de las ocasiones se trata con familiares que han sufrido la pérdida de un ser querido.

El personal administrativo del servicio de Cementerio es muy dinámico y cuando las circunstancias o cuestiones de verificación de información, resolución de problemas, lo exigen, se desplaza al Cementerio para in situ poder resolver las incidencias y que los servicios se puedan desarrollar con normalidad. También cuando hay que realizar trabajo de campo para recabar in situ información para completar información sobre unidades funerarias.

Con el objeto de llevar a cabo un mejor servicio, control y atención más eficaz, desde octubre de 2021, la unidad de cementerio atiende de lunes a domingo con un teléfono corporativo para cualquier eventualidad que surja, estando en contacto directo con Servicios Funerarios, Enterradores y familias.

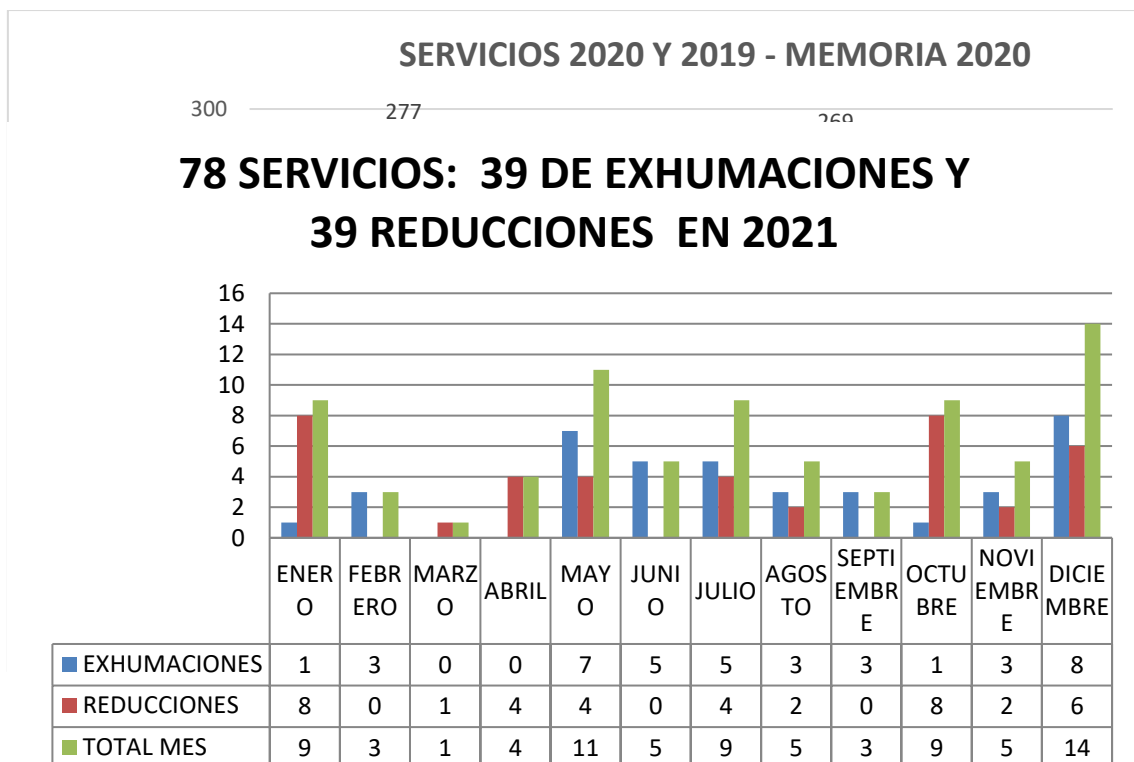
A mismo tiempo este servicio trabaja estrechamente con las áreas de Recaudación en lo que refiere a las tasas previstas en la Ordenanza fiscal del Cementerio, el área de Urbanismo en lo relacionado con permisos y construcciones relacionadas con el Cementerio municipal y con el de Obras y Servicios, ya que coordina a los enterradores que dependen del área de Oras.

294 SERVICIOS DE INHUMACIONES EN 2021

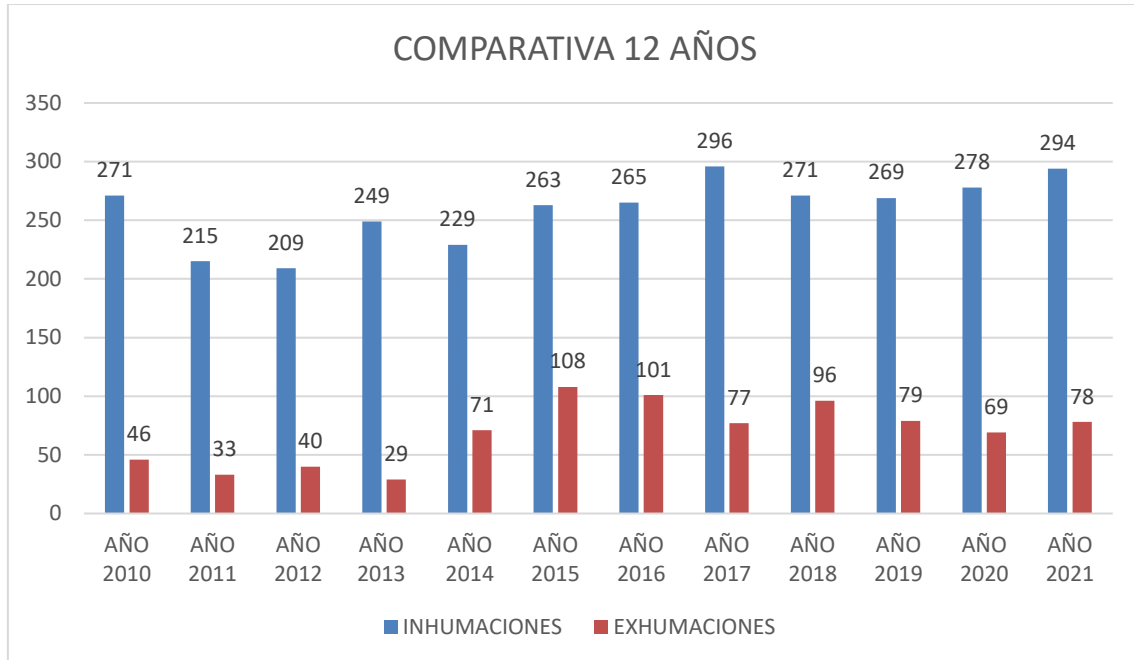


Los ingresos obtenidos en el año 2021 por los citados servicios han sido de 40.931.3 €.

A continuación, se observa en el siguiente gráfico la comparativa con los servicios funerarios de los años 2019 y 2020.



Por último, se incorpora una gráfica que recoge la evolución de los servicios funerarios en los últimos 12 años.



Desarrollo del Servicio de Cementerio:

Para una mejor identificación de las unidades de enterramiento se creó un plano actualizado del Cementerio en colaboración con la unidad de callejero. Así como se renovó la cartelería referida a horarios y plano, ya que estos estaban estropeados y en algunos casos no actualizados. Se sustituyó señalética en mal estado por una más nueva y actualizada, colocación de placas con el nombre calle en lugares donde no existía y que facilita la visita y localización de las unidades de enterramiento. Así como mejorado el arbolado ornamental y replantado en huecos existentes.

Desde diciembre de 2021 se dispone por primera vez de una aplicación/programa para la gestión de las unidades de enterramiento y servicios funerarios, así como la información y ubicación de las distintas unidades de enterramiento que, en la medida que los medios personales adscritos al servicio de cementerio lo permitan, se irá cumplimentando para mejorar la gestión del Cementerio Municipal.

A lo largo de todo el año 2021, se han realizado trabajos de reparación y mantenimiento en varias zonas del cementerio, tal como los aseos, grifos/fuentes, eliminación de hierros y objeto no estéticos, reparación de fugas de agua, obras de reparación en cerramiento del osario, pintura de barandillas oxidadas; Al tiempo que se realizaron poda de arbolado, se acondicionaron los accesos al cementerio, se reparó el asfaltado en las principales calles del interior del cementerio, así como otros trabajos que se observaron como necesarios como arreglo desperfectos y repintado en paredes de entrada en sector C1 y arreglo del pórtico de entrada en dicho sector.

h. Unidad de Notificadores y Centralita

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

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

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

Entrega de NOTIFICACIONES	
Urbanismo	840
Medio Ambiente	415
Servicios Sociales	1650
Policía	185
Padrón	
Educación	60
Secretaria	320
Recaudación	40
Participación ciudadana	
Recursos Humanos	180
TOTAL, ACTUACIONES	3.690

Repartos de convocatorias	
Consejo escolar.	
Reunión comité de expertos de animales.	
Reparto cartas de alcaldía de los bebes recién nacidos del municipio.	
Reunión violencia de genero.	
Reunión seguridad ciudadana.	
Reunión asociación de comerciantes.	
Comunicaciones a todos los bares del pueblo	
Consejo escolar.	
Reunión comité de expertos de animales.	
Reparto de cartelería de eventos municipales	30 eventos

Así como la participación con el Gabinete de Alcaldía, así como con otras áreas municipales en distintos actos y actividades municipales. A Continuación, se detallan las más relevantes:

Asistencia a diferentes actos públicos

5 DE ENERO DE 2021 CABALGATA REYES DE

30 DE ENERO DE 2021 BODA AYTO

5 DE MARZO DE 2021 SALA JUNTAS Y MEGAFONIA
ACTO DIA DE LA MUJER EN CAYITAS

21 DE MARZO 2021 ACTO BANDA DE MUSICA PLAZA
ADOLFO SUAREZ MEGAFONIA

25 DE MARZO 2021 PLENO AYTO

27 DE MARZO DE 2021 APAGAR LUCES AYTO

10 DE ABRIL BODA AYTO.

18 DE ABRIL SEMANA CULTURAL PRESENTACION LIBRO
MUSEO DE LA HUERTA MEGAFONIA

20 DE ABRIL SEMANA CULTURAL CUENTACUENTOS
MUSEO DE LA HUERTA

24 DE ABRIL BODA AYTO

29 DE ABRIL PLENO AYTO

30 DE ABRIL RECOGIDA DE TELAS VALLAS PREPARACION ACTO SABADO Y ENCENDIDO
LUZ AZUL AYTO

1 DE MAYO RECEPCION VIRGEN DE LA ARRIXACA

1 DE MAYO ALUMBRADO AZUL DIA PATRONA DE E INAUGURACION
CARTEL

4 DE MAYO CONSTITUCION DEL ORGANO DE LA INFANCIA
Y LA ADOLESCENCIA MEGAFONIA MUSEO

5 DE MAYO INAUGURACION CALLE EL MANCO

8 DE MAYO IANUGURACION CAMINO DE LOS DE LOS SOLDADOS

13 DE MAYO CHARLA DEL (OPIA)

15 DE MAYO MANISFETACION TRASVASE TAJO SEGURA
MEGAFONIA Y ORGANIZACIÓN

23 DE MAYO VUELTA CICLISTA

27 DE MAYO PLENO ORDINARIO

28 DE MAYO COLOCACION MEGAFONIA OFRENDA FLORES

29 DE MAYO MISA PATRONA COLOCACION MEGAFONIA PLAZA.

1 /06/2021- AYTO. INSONORIZACION EMISORA, A/A REVISION, FERROVIAL LUCES.

2/06/2021- AYTO. INSONORIZACION EMISORA, A/A REVISION, FERROVIAL LUCES.

05/06/2021- ACTO PLACA TORERO DAMASO GONZALEZ Y PREPARACION DEL ACTO

06/06/2021- MISA CORPUS PLAZA INMACULADA MEGAFONIA

08/06/2021- CUENTACUENTOS PLAZA ANASTASIO MARTINEZ MEGAFONIA

19/06/2021- CONCIERTO HERMANDAD SAN PEDRO APOSTOL

19/06/2021- BODA MUSEO HUERTA

17/06/2021- INAUGURACION CALLE ALCALDE FRANCISCO ZAPATA

25/06/2021- CONCIERTO ASOCIACION DE AMIGOS DE LA MUSICA

10/07/2021 – BODA AYTO.

24/07/2021 – BODA AYTO

15/08/2021 – MISA ASUNCION MEGAFONIA

16/08/2021- MISA SAN ROQUE MEGAFONIA

04/09/2021 BODA AYTO

18/09/2021 BODA AYTO

22/09/2021 PRESENTACION EXPOSICION CENTRO CULTURAL TIERRA, MAR, Y AIRE MEGAFONIA

30/09/2021 PROGRAMACION AYTO LUCES PHILIPS

01/10/2021 LUCES FACHADA AYTO FERROVIAL.

02/10/2021 BODA AYTO.

10/10/2021 ACTO DE LA BANDERA

14/10/2021 ACTO PLACA DIEGO FLORES

16/10/2021 BODA AYTO

21/10/2021 MEGAFONIA MARCHA CONTRA EL CANCER

22/10/2021 PREMIO FAUSTO VICENT AYTO

23/10/2021 MONTAJE Y PREPARACION CONCEJALIA DE DEPORTES DE LA JORNADA DIOCESANA DE COFRADIAS.

24/10/2021 JORNADA DIOCESANA DE COFRADIAS

21/11/2021 INSTALACION CASTILLO PIROTECNIA AYTO
DIA VIRGEN DE LA SALUD

25/11/2021 MEGAFONIA VIOLENCIA DE GENERO

28/11/2021 INAUGURACION AVDA. REGIMIENTO ZARAGOZA 5
DE PARACAIDISTAS

01/12/2021 DECORACION NAVIDAD

02/12/2021 DECORACION NAVIDAD

04/12/2021 INAUGURACION JARDIN DE CAMPOAMOR

06/12/2021 ACTO DIA DE LA CONSTITUCION

11/12/2021 BODA AYO

12/12/2021 MEGAFONIA CONCIERTO AMIGOS DE LA MUSICA.

Desde la Centralita se reciben y direccionan todas las llamadas entrantes a las distintas áreas o servicios municipales, se atiende e informa a los ciudadanos, así como se gestiona el servicio de cita previa telefónica.

Memoria Económica

Presupuesto: Partidas y Saldo Inicial (incluye las modificaciones de crédito)		
Nº PARTIDA	CONCEPTO	SALDO Inicial €
10102.9120.22601	ATENCIONES DE PROTOCOLO Y REPRESENTATIVA	13.000,00
10102.9120.22602	PRENSA Y PUBLICACIONES	5.000,00
10102.9120.22699	OTROS GASTOS DE GOBIERNO	2.000
10102.9120.23000	DIETAS DE CARGOS ELECTIVOS	1.000
10102.9120.23100	LOCOMOCION DE ORGANOS DE GOBIERNO	1.000
10102.9200.2000	ARRENDAMIENTO SOLARES	24.000
10102.9200.2040	ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS	8.000
10102.9200.2050	ARRENDAMIENTO EQUIPOS DE OFICINA	12.000
10102.9200.2130	REPARACIONES MAQUINAS ESCRITORIO	500
10102.9200.215	REPARACIONES Y MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y ENSERES	5.000
10102.9200.22000	MAT. OFICINA ORDINARIO NO INVENTARIABLE	14.000
10102.9200.22001	MAT. OFICINA, PRENSA, REVISTAS LIBROS...	7.000
10102.9200.22002	MAT. OFICINA INFORMATICO NO INVENTARIABLE	9.000
10102.9200.22201	COMUNICACIONES POSTALES	114.000
10102.9200.224	PRIMAS SEGURO	109.200
10102.9200.22604	GASTOS JURIDICOS	15.000
10102.9200.22699	GASTOS NOTARIALES Y REGISTRO DE LA PROPIEDAD	13.000
10102.9200.623	MAQUINARIA, INSTALACIONES TÉCNICAS Y UTILLAJE	10.000
10102.9200.625	EQUIPAMIENTO EDIFICIOS MUNICIPALES	55.000
10102.9205.214	REPARACIONES DE VEHICULOS	1.000
10102.9205.22103	COMBUSTIBLES Y CARBURANTES	6.000
10102.9205.22603	PUBLICACIONES EN DIARIOS OFICIALES	42.000
10102.9205.22699	OTROS GASTOS SERVICIOS GENERALES	40.000
10102.9205.22799	SERVICIOS REGIMEN INTERIOR	51.000
10102.9207.22699	JUZGADO DE PAZ. OTROS GASTOS DIVERSOS	18.861
10102.9208.210	PLACAS CALLES Y NUMERO DE POLICIA	2.500
10102.9250.6220	LOCAL SEDE REGISTRO GENERAL	100.000
10202.1723.600	INVERSION TERRENOS	131.000
	TOTAL, PRESUPOUESTO INICIAL	810.061

Presupuesto: Importes ejecutados por Partidas		
Nº PARTIDA	CONCEPTO	Presupuesto Autorizado €
10102.9120.22601	ATENCIONES DE PROTOCOLO Y REPRESENTATIVA	11.826,21
10102.9120.22602	PRENSA Y PUBLICACIONES	120,00
10102.9120.22699	OTROS GASTOS DE GOBIERNO	--
10102.9120.23000	DIETAS DE CARGOS ELECTIVOS	--
10102.9120.23100	LOCOMOCION DE ORGANOS DE GOBIERNO	190,10
10102.9200.2000	ARRENDAMIENTO SOLARES	40.952,19
10102.9200.2040	ARRENDAMIENTO VEHÍCULOS	690
10102.9200.2050	ARRENDAMIENTO EQUIPOS DE OFICINA	15.000
10102.9200.2130	REPARACIONES MAQUINAS ESCRITORIO	--
10102.9200.215	REPARACIONES Y MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y ENSERES	--
10102.9200.22000	MAT. OFICINA ORDINARIO NO INVENTARIABLE	12.582,16
10102.9200.22001	MAT. OFICINA, PRENSA, REVISTAS LIBROS...	6.331,91
10102.9200.22002	MAT. OFICINA INFORMatico NO INVENTARIABLE	3.712,28
10102.9200.22201	COMUNICACIONES POSTALES	102.000
10102.9200.224	PRIMAS SEGURO	102.188,08
10102.9200.22604	GASTOS JURIDICOS	19.980,92
10102.9200.22699	GASTOS NOTARIALES Y REGISTRO DE LA PROPIEDAD	7.332,50
10102.9200.623	MAQUINARIA, INSTALACIONES TÉCNICAS Y UTILLAJES	9.386,17
10102.9200.625	EQUIPAMIENTO EDIFICIOS MUNICIPALES	32.108,34
10102.9205.214	REPARACIONES DE VEHICULOS	1.383,58
10102.9205.22103	COMBUSTIBLES Y CARBURANTES	5.000
10102.9205.22603	PUBLICACIONES EN DIARIOS OFICIALES	31.680,32
10102.9205.22699	OTROS GASTOS SERVICIOS GENERALES	57.814,63
10102.9205.22799	SERVICIOS REGIMEN INTERIOR	50.548,04
10102.9207.22699	JUZGADO DE PAZ. OTROS GASTOS DIVERSOS	18.860,68
10102.9208.210	PLACAS CALLES Y NUMERO DE POLICIA	5.512,63
10102.9250.220	LOCAL SEDE REGISTRO GENERAL	116.133,82
10202.1723.600	INVERSIÓN TERRENOS	58.077,91
	TOTAL, PRESUPUESTO EJECUTADO	709.412,47

El mayor importe no ejecutado se corresponde con la partida de *INVERSION TERRENOS*, la que por cuestiones ajenas al área no pudieron ser ejecutadas dentro del ejercicio 2021.

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

La valoración del año 2021 es muy positiva, aun tratándose de un año marcado por la crisis sanitaria provocada por la COVID19, un año en el que, gracias a la avanzada y ya consolidada administración electrónica en nuestro Ayuntamiento, ha permitido seguir prestando los servicios con normalidad al tiempo que, colaborar con otras administraciones en la gestión de tramites, solicitud de ayudas etc. que por la situación sanitaria se activaron. El Ayuntamiento más que nunca demostró estar al servicio de los vecinos y cerca, para ayudarles en momentos tan críticos.

Por otro lado, hay que destacar que entre los objetivos de mejora se incluyen el mantener abierta nuestra Ventanilla Única de la CARM, como un servicio adicional de atención al ciudadano en la realización de trámites sobre Familias Numerosas, licencias Caza y Pesca, Máquinas Recreativas y otros como Liquidación del ITAJD (MOD. 600); Atendiendo no solo a los vecinos de la localidad sino a todos aquellos ciudadanos que se acercan a nuestra Oficina así y como novedad, la activación desde primeros de año de nuestro Ayuntamiento como punto PRU de la entidad certificadora ACCV, para de forma gratuita, facilitar la tramitación de certificados electrónicos de persona física, en definitiva, una forma más de acercar los servicios de la administración electrónica a la ciudadanía.

Por último, señalar la mejora en calidad del servicio de atención al ciudadano, ha supuesto la implantación del Gestor de Citas y el de turnos. Esto no solo mejora la calidad del servicio a los usuarios, para los que los tiempos de espera son mínimos, sino que también ha ayudado a que la Oficina pueda cumplir con las normas de seguridad impuestas por la Covid19.

Para terminar, señalar la gran labor que todo el personal del área ha realizado en el año 2021, su elevado grado de profesionalidad, compromiso y espíritu de servicio demostrado que, aunque siempre está presente, este año tan especial, es de valorar; Sin olvidar el gran trabajo que desde el equipo de gobierno se ha hecho en colaboración con las distintas áreas municipales en circunstancias tan excepcionales y la consecución finalmente de los objetivos marcados en el año 2021.

Esta área de Régimen Interior por su transversalidad debe seguir creciendo en recursos humanos, destinados no solo a implementar personal del área de Registro, lo que permitiría una mejora en la dedicación a la gestión del Padrón Municipal, sino también una mayor dotación de personal para la gestión técnico-administrativa del área.