

Área de Modernización, Comunicación y Transparencia

Presentación

Desde la Concejalía de Transparencia, Comunicación y Modernización, se desarrollan las actuaciones destinadas a la Modernización de nuestro ayuntamiento, fomentar la Participación Ciudadana y la Transparencia Municipal, desarrollando la actividad comunicativa del conjunto de la organización, tanto en el ámbito interno como en el externo

La Unidad de Modernización busca mejorar los servicios de atención al ciudadano, por ello se está realizando un importante esfuerzo para facilitar los trámites administrativos y acercar el ayuntamiento a la ciudadanía. En esta línea, se están poniendo en marcha diversas medidas, con la finalidad de proporcionar una atención de calidad, cercana y una mejora de los servicios. La implantación de la administración electrónica supone un importante avance tanto en lo referente a modernización de la administración, como en la mejora de la calidad de los servicios públicos.

La Unidad de Transparencia, tiene como finalidad articular e incrementar la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos y en la vida colectiva de nuestro municipio.

Las asociaciones, entidades y vecinos, y su labor, tienen una gran importancia en la vida de nuestro municipio y por eso este Ayuntamiento entiende que es necesario lograr la mejora de la comunicación entre todas las partes así como una mayor participación conjunta, que permita poner en valor y utilidad en los recursos y servicios que esta Concejalía comparte con todos los colectivos de la población.

Este compromiso municipal orienta la voluntad de crear y consolidar un sistema de participación adecuado a la democracia local que refuerce el derecho constitucional a la participación en los asuntos públicos, de manera que se fomente la participación democrática y la transparencia en los asuntos públicos locales.

Por último, la Unidad de Comunicación actúa como eje transversal en el conjunto de la actividad municipal, articulando tanto la comunicación a nivel interno como a nivel externo. Desde la misma se establece la dirección, planificación y desarrollo de la comunicación institucional, se articula la relación con los medios de comunicación, se establecen las líneas de la estrategia de la imagen corporativa y se gestionan las diferentes redes sociales municipales.

Memoria técnica

1.1. Breve descripción del Área

El Área de Modernización, Comunicación y Transparencia tiene como cometido asegurar una gestión eficaz, eficiente, planificada y coordinada del conjunto de la actividad municipal.

En la misma se adscriben las Unidades de Nuevas Tecnologías, Emisora Municipal y la Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia.

La Unidad de Modernización, que incluye Nuevas Tecnologías y Sede Electrónica, desarrolla las siguientes funciones transversales, desarrolla funciones transversales, estando su organización y planificación ligada a todos los Servicios que conforman la actividad municipal, a la vez da soporte tras el aprovisionamiento de las necesidades materiales de los servicios y de todo aquello que hace posible el desarrollo normalizado del funcionamiento municipal en materia de Tecnologías de la Información.

Desde la implantación de la "Administración Electrónica", que ya es una realidad en el Consistorio, el Área de Nuevas Tecnologías pasa a ser un departamento estratégico en el correcto funcionamiento de la Organización y también en la calidad de los servicios que presta a los ciudadanos. Todos los medios informáticos de los que dispone cada uno de los servicios y las infraestructuras de computación y comunicaciones, son monitorizadas y mantenidas de forma eficiente y teniendo en cuenta el marco normativo correspondiente en cada caso.

Desde La Unidad de Comunicación, que incluye la Emisora Municipal, WEB municipal, y Redes Sociales, se realiza la gestión, contratación y estrategia de comunicación del Ayuntamiento, emisión de información sobre los acontecimientos que suceden en el Municipio, promoción de los distintos actos culturales que tienen lugar en Alcantarilla, a fin de fomentar la interacción con los ciudadanos de la localidad.

La Unidad de Transparencia, donde se integra La Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia (OPAT, es la estructura formal permanente dentro de la organización municipal con la misión de impulsar y facilitar la participación ciudadana y transparencia en las diferentes áreas de actuación del Ayuntamiento de Alcantarilla. Se define así como impulsora y/o facilitadora de las relaciones entre el Ayuntamiento, las diversas entidades y los ciudadanos, coordinando las iniciativas y procesos participativos que se desarrollen dentro del ámbito de su competencia, promoviendo el Gobierno Abierto bajo los principios de transparencia, datos abiertos, participación y colaboración.

Gobierno Abierto es aquel que se basa en la transparencia como medio para la mejor consecución del fin de involucrar a la ciudadanía en participar y colaborar en lo público. La Administración Local, como administración más cercana al ciudadano, es la más idónea para la implantación del gobierno abierto, y por ello, desde la OPAT, se ponen a disposición los instrumentos y canales necesarios para facilitar el acceso a la información y participación de la ciudadanía de manera real y efectiva.

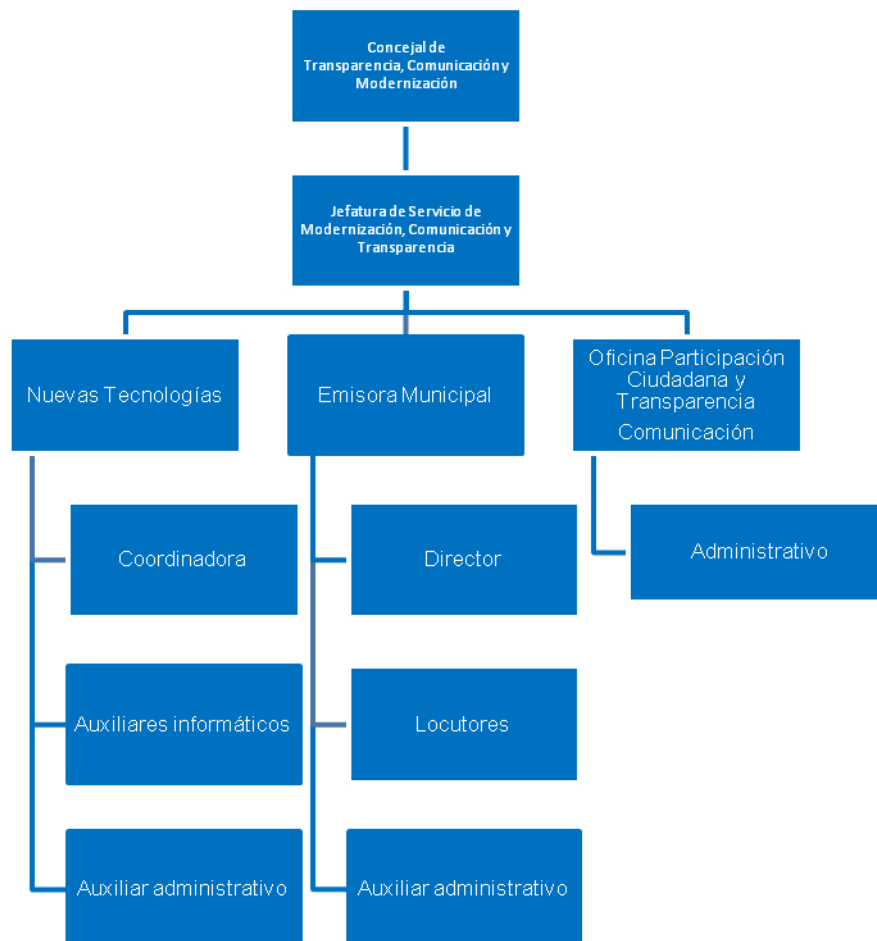
Desde de la misma se centraliza toda la información de los diversos canales y procesos participativos que se desarrollen, garantizando una visión coherente e integrada en este

ámbito y actuando como referente de asesoramiento metodológico para las diferentes áreas municipales que realicen procesos participativos.

1.2. Personal adscrito y organigrama

El Área de Transparencia, Comunicación y Modernización, está integrada por el siguiente personal:

Puesto de trabajo	Núm. trabajadores
Jefatura de Servicio	1
Coordinadora NNTT	1
Auxiliares informáticos	2
Auxiliar administrativo	2
Director emisora	1
Locutores	3
Administrativo	1
TOTAL	11



1.3. Objetivos

Los objetivos de la **Unidad de Modernización** son:

- Elaborar e impulsar el Plan Estratégico de la Institución.
- Impulsar y promover procedimientos de coordinación que afecten al conjunto de la Organización.
- Identificar y realizar propuestas de mejora del diseño de los procedimientos administrativos.
- Diseñar sistemas y ambiente hardware.
- Definir parámetros a cumplir por las TIC (Tecnología de la Información y de la Comunicación).
- Asegurar la operatividad de los sistemas y comunicaciones.
- Planificar nuevos sistemas y tecnologías.
- Diseñar proyectos de ámbito de las soluciones de software.
- Definir los objetivos a cumplir con las aplicaciones.
- Planificar e implantar nuevos programas y actualizaciones.

La **Unidad de Comunicación**, tiene como cometido la consecución de los siguientes objetivos:

- Gestionar la estrategia de comunicación del Ayuntamiento.

La **Unidad de Transparencia**, persigue la consecución de los siguientes objetivos:

- Atender las necesidades de los ciudadanos relativas a información, sugerencias, peticiones y reclamaciones, así como a todas las organizaciones, asociaciones y colectivos, de forma presencial, telefónica o telemática.
- Asesorar y orientar a los ciudadanos que quieran constituir una asociación o entidad.
- Organizar y gestionar el Registro Municipal de entidades y asociaciones ciudadanas, así como tramitar la inscripción en el mismo.
- Servir de cauce de sugerencias y peticiones a todas las áreas del Ayuntamiento en lo relativo a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Facilitar y promover la participación de los vecinos, entidades y asociaciones en la vida municipal, respetando las facultades de decisión correspondientes a los órganos municipales representativos y mejorando la eficacia de los mismos.
- Apoyar al conjunto de áreas municipales en la planificación los distintos procesos participativos a desarrollar.
- Preparar, gestionar y realizar el seguimiento de proyectos, protocolos, convenios y colaboraciones con instituciones, organizaciones y entidades públicas y privadas en relación a la participación ciudadana y la transparencia.
- Diseñar, desarrollar y gestión de programas y acciones de sensibilización y difusión de la participación ciudadana.
- Organizar jornadas, seminarios, ciclos de conferencias, congresos y talleres vinculados a la participación ciudadana.
- Reforzar las relaciones con otros servicios municipales, administraciones públicas y otros organismos.
- Representar al municipio ante las instituciones regionales, nacionales e internacionales en lo relativo a participación ciudadana y transparencia.
- Potenciar el denominado *Gobierno Abierto*, articulado en torno varios ámbitos de actuación: transparencia, participación y colaboración.

Compromiso de calidad

- La atención será personalizada, conociendo en todo momento la identidad de la persona que le atiende, adaptada a las circunstancias del interlocutor y durará el tiempo necesario para la resolución de sus dudas o gestión demandada.
- Cuando la información demandada sea específica, el personal de la Oficina le pondrá en contacto con la unidad administrativa competente o le facilitará su número y dirección.
- La atención a los ciudadanos será prestada con amabilidad y consideración por parte del personal de la Oficina de Participación Ciudadana, mostrando voluntad de ayuda y manteniendo en todo momento un comportamiento ético e imparcial.
- Se contestará a las solicitudes, quejas, sugerencias y reclamaciones que lleguen a la Concejalía de participación ciudadana en el menor tiempo posible, y en todo caso con un máximo de 10 días hábiles, dando la opción al ciudadano que elija el canal para recibir la respuesta.
- Se mantendrá contacto permanente con entidades y ciudadanos.
- Procurar la satisfacción de los usuarios de los servicios TIC del Ayuntamiento en lo que a necesidades y expectativas se refiere, resolviendo incidencias y atendiendo peticiones y solicitudes en el menor tiempo posible, así como asegurar el funcionamiento de los servicios que presta garantizando la máxima disponibilidad.
- La comunicación se regirá por los principios de objetividad, veracidad e imparcialidad de las informaciones que se ofrecen, separando entre informaciones y opiniones.

1.4. Líneas de actuación

1.4.1. Unidad de Modernización

Soporte de incidencias, tareas y solicitudes

Se muestra a continuación el volumen de peticiones atendidas por parte del Área de Nuevas Tecnologías partiendo de los datos recogidos en el Sistema Gestor de Incidencias.

Categoría	Atenciones Anuales
Incidencias	1.356
Solicitudes	464
Tareas	352
Préstamos	83
TOTAL	2.255

La siguiente tabla recoge las mismas peticiones categorizadas por tipo o disciplina técnica y partiendo también de los datos recogidos en el Sistema Gestor de Incidencias.

Tipo	Atenciones Anuales
Ofimática	102
Correo	299

Equipos	548
Impresoras	157
Red	151
Gestiona	229
IT	122
Gestión Usuarios	196
Aplicaciones	175
Sede Electrónica	9
Telefonía	2
Recuperación datos	6
Seguridad datos	3
Otros	256
TOTAL	2.255

Implantación y realización de proyectos

Durante el año 2021, se han realizado los siguientes proyectos:

- **Mejora de la continuidad, disponibilidad y garantía del servicio:**
 - Apagado del servidor Exchange 2008, Windows Server 2008 R2.
 - Configuración y aplicación nuevas directivas de dominio.
 - Configuración rol cliente DHCP en controlador de dominio secundario.
 - Instalación de actualizaciones y parches recomendados.
- **Mejora de la red de comunicaciones cableada y de fibra:**
 - Instalación de armarios RACK MURAL 19" (4U), y nueva electrónica en Casa Consistorial dotando así a este edificio de infraestructura de comunicaciones conforme a estándares y recomendaciones técnicas de seguridad.
 - Adecuación del Centro de Proceso de Datos (CPD) ubicado en Casa Consistorial: Trabajos de saneamiento, instalación de patch panel en espejo para la unión de los armarios, identificación y etiquetado de la red de datos.
 - Saneamiento red de datos Casa Consistorial: Sustitución de cableado a CAT 6 e identificación, certificación y etiquetado de puntos (excepto planta baja).
 - Saneamiento red de datos Edificios Feder (Agencia de Desarrollo Local, Turismo y Biblioteca): Trabajos de revisión, saneamiento, reparación, identificación y etiquetado de la red de datos.
 - Puesta en marcha red de datos nuevo edificio Servicios Sociales (Antiguo CAI): saneamiento, certificación y etiquetado.
 - Puesta en marcha red de datos nueva sede Oficina de Atención al Ciudadano: incorporación de la sede al anillo 3 de fibra entre el Ayuntamiento y la sede Centro de Día.
 - Asistencia y soporte en la ejecución de auditoría de la red de fibra del Ayuntamiento de Alcantarilla.
- **Mejora de la red de comunicaciones para eventos:**
 - Instalación de puntos de acceso Wifi en Pabellón Polideportivo Pedro Agustín Pérez Guirao (Samaniego) para la celebración de la VI Feria Maker Murcia 2021.
 - Soporte y mejora de la red Wifi de Pabellón Polideportivo Jara Carrillo y carpa contigua destinada a las jornadas de vacunación COVID19.
- **Mejora de la seguridad física del CPD** ubicado en Casa Consistorial: instalación de terminal lector de huellas para control de accesos evitando la entrada a personal no autorizado.
- **Plan de mejora de la seguridad IT y perimetral:**

- Actualización de licencias Central Endpoint Protection (CEP) and Central Server Protection (SVRC) a Intercept X Advanced (CIXA) and Intercept X Advanced for Server (SVRCIXA).
- Configuración avanzada de Firewall Sophos, logrando así mayor protección de tráfico de la red.
- Configuración e instalación de Puntos de Acceso Wireless Sophos en más dependencias municipales, dotando así a estas sedes de redes Wifi totalmente seguras, gestionadas y controladas totalmente por los técnicos del Área de Nuevas Tecnologías.
- **Plan de contingencias:**
 - Reconfiguración de nuevas políticas y trabajos de respaldo con Veeam Backup.
 - Monitorización de los trabajos y repositorios (NAS_CPD, NAS_POLI y cloud).
- **Plan de mejora continua y adaptación tecnológica** del Ayuntamiento:
 - Ejecución de la migración del sistema de correo a Microsoft 365 (migración de buzones de usuario) y despliegue e instalación de las aplicaciones en su versión de escritorio.
 - Asesoramiento sobre nuevas herramientas colaborativas: OneDrive, Forms, buzones compartidos etc.
 - Puesta en marcha sitio SharePoint Ayuntamiento de Alcantarilla, con el objetivo de compartir documentos y noticias entre los miembros de la Organización.
 - Publicación de documentos en materia de Protección de Datos y manuales Microsoft 365 en el sitio SharePoint.
 - Adquisición e instalación de nuevas herramientas software necesarias para el funcionamiento de los distintos servicios: Adobe Acrobat, Adobe Creative, AutoDesk (Autocad LT y Autocad MAP 3D), ArcGis.
 - Despliegue de proyecto piloto Mantis BT gestor de incidencias (autoservice) para los usuarios del Área de Modernización y Participación Ciudadana.
 - Mejora del equipamiento informático de Radio Sintonía e inclusión en el dominio corporativo.
 - Adquisición e instalación de SOUND FORGE Audio Studio 15 e iZotope Ozone 9 Elements en los equipos de Radio Sintonía.
 - Asesoramiento técnico durante la contratación de una nueva solución software para la gestión de Ayuda a Domicilio y asistencia y soporte durante la implantación de esta solución de software.
 - Asistencia y soporte durante la implantación de Thanatos, solución de software para la gestión de Cementerios.
 - Asesoramiento en la redacción del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares correspondiente a la Contratación de los Servicios de Desarrollo del Proyecto de Licitación Electrónica en el cumplimiento de las Obligaciones derivadas de la ley 9/2017 de Contratos del Sector Público en el Ayuntamiento de Alcantarilla.
 - Redacción del Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación de los Servicios De Desarrollo, Puesta En Marcha Y Mantenimiento del Portal Web del Ayuntamiento De Alcantarilla y presentación de informes técnicos para la resolución del mismo proceso de licitación.
 - Soporte y asistencia en la solicitud y uso de certificados de esFirma Gestiona (certificados en tarjeta virtual) a los empleados públicos del Ayuntamiento.
 - Soporte y asistencia en la gestión de certificados emitidos por la FNMT para los empleados públicos de la Organización (tanto de persona física como de representante).
 - Soporte y asistencia en la gestión de certificados de empleado público en tarjeta criptográfica y software emitidos por la ACCV (tanto de empleado público como de representante).
 - Inclusión de nuevos servicios en la Intranet Corporativa.

- Soporte y asistencia en la integración y uso de las nuevas funcionalidades y versiones del sistema gestor de expedientes Gestiona.
- Soporte y asistencia técnica a usuarios para el correcto desempeño de sus funciones en modalidad teletrabajo.
- **Modernización del parque informático:**
 - Renovación de equipos informáticos de usuario obsoletos y/o ineficientes, así como sustitución de componentes internos para mejora de prestaciones.
 - Sustitución de monitores obsoletos y/o ineficientes y dotación de monitores de grandes prestaciones a los puestos de carácter técnico.
- **Mejora de los servicios a los ciudadanos de Alcantarilla en sus relaciones electrónicas con el Ayuntamiento y otras AAPP:**
 - Soporte y asistencia técnica en la generación y uso de los certificados de persona física emitidos a los ciudadanos por el Ayuntamiento como Punto de Registro de usuario (PRU) ACCV.
 - Soporte y asistencia técnica en la personalización de trámites externos para su publicación en la Sede Electrónica del Ayuntamiento.
 - Asesoramiento, soporte y asistencia en la implantación del asistente virtual "Noria" en la web del Ayuntamiento cuyo objetivo es guiar a los usuarios de los servicios municipales, resolver dudas y contestar preguntas frecuentes.
 - Soporte y resolución de incidencias de los ciudadanos en el uso de la sede electrónica del Ayuntamiento de Alcantarilla.
- **Mejora de los servicios a los ciudadanos en sus relaciones con el Ayuntamiento:** Implantación del sistema Encólata Gestor de turnos y tótem para gestión de los turnos presenciales.
- **Cumplimiento de obligaciones ENS:**
 - Asistencia para la elaboración del Informe Análisis del ENS e informe INES para 2021.
 - Asistencia para la realización de Auditoría INES con respecto al grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en los capítulos II y III y en los Anexos I y II del ENS.
 - Redacción de documentación, procedimientos y protocolos en materia de Nuevas Tecnologías.
 - Seguimiento, monitorización y optimización de los sistemas y activos.
- **Plan de formación:** coordinación de las sesiones formativas para usuarios de Microsoft 365 impartidas durante el año 2021.
- **Otras actuaciones:**
 - Asistencia técnica en la instalación del hardware y software necesario para la puesta en marcha del sistema de videovigilancia en el entorno del Parque del Acueducto.
 - Soporte lógico y técnico a las empresas prestadoras de servicios en la Organización en el desarrollo y ejecución del mantenimiento correctivo y evolutivo correspondiente.

1.4.2. Unidad de Comunicación

a. Emisora municipal- Radio Sintonía

Radio Sintonía, ofrece, la oferta de contenidos locales de Alcantarilla más amplia y completa y a gran distancia del resto de medios públicos y privados donde la presencia de contenidos relacionados con el municipio es escasa y de forma muy puntual.

En la parrilla de programación se ha desarrollado de lunes a viernes la emisión de un informativo exclusivamente local, emitido de 14:05 a 14:30 horas.

Además se pone en antena un espacio magazín, "**Las Mañanas de Radio SINTONIA**", que se emite en la franja de 08.30 a 13.00 horas, donde se presta una especial atención a toda la información que generan en el municipio los diferentes colectivos sociales y culturales. En este espacio, así como en el informativo local, se recogen todos los testimonios y declaraciones de los protagonistas de la noticia en ámbitos como la política, la empresa, las distintas administraciones, la cultura, el deporte, colectivos y asociaciones etc. Por los estudios de Radio Sintonía pasan todo tipo de invitados en general para hablar de los más diversos temas. Además el espacio incluye programas concurso con la participación masiva de oyentes a través del teléfono.

A continuación se presenta la parrilla de programas que habitualmente se realizan:

- **Alcantarilla al Día:** todos los lunes a las 11:10 h. para tomar el pulso a las opiniones de los ciudadanos de Alcantarilla sobre diferentes temas de actualidad.
- **Alcantarilla FC en Antena:** Los lunes a las 11: 30 h. se realiza crónica de seguimiento al equipo alcantarillero que milita en la 1º autonómica.
- **Club Jairis en Antena:** Los martes a las 11:30 h. se realiza crónica de seguimiento al equipo de baloncesto local Club Jairis.
- **Cocinando en Sintonía:** Todos los martes a las 12:10h se realiza espacio gastronómico con la participación de los oyentes y de los restauradores de alcantarilla que nos acercan sus recetas.
- **Yo no he venido a hablar de mi libro:** los lunes a las 12:10h el escritor local Paco Rabadán colabora en este espacio literario entrevistando a los escritores de nuestra localidad.
- **Radio Asunción:** el primer miércoles de cada mes, a las 11:10h. los alumnos del C.E.I.P. Ntra. Sra. De la Asunción de Alcantarilla, realizan un programa de radio en directo en nuestros estudios.
- **Sintonía Digital:** espacio que, los miércoles a las 12:10h. se pone en antena para acercar el mundo de las nuevas tecnologías a todos nuestros oyentes.

A esta oferta informativa se suma un programa de entretenimiento que se emite desde 1994 en la franja horaria de 13.00 a 14.00 horas, "**Sigue la Copla**".

En la parrilla de Radio Sintonía se insertan, cada hora, los boletines informativos de EFE Radio, así como los informativos de Gran Formato (30 minutos) a las 8:00,14:30 y 20:00horas.

b. Gestión integral de la telefonía de la organización

Con la adjudicación del contrato de telefonía al operador Vodafone, durante los meses de mayo, junio y julio, se realizó la migración completa de la telefonía fija y móvil del Ayuntamiento. Asimismo, se realizaron las migraciones oportunas de los accesos a internet de las distintas sedes de servicios municipales.

Durante los meses de funcionamiento con el nuevo operador las actuaciones desarrolladas básicamente se han centrado en dos cuestiones:

- Resolución de incidencias de usuarios
- Gestión de altas nuevas

c. Gestión de Redes Sociales y web municipal

Desde la Unidad de Comunicación, se gestiona la web municipal www.alcantarilla.es, así como el conjunto de Redes Sociales municipales:

a. Facebook

- Ayuntamiento de Alcantarilla: <https://www.facebook.com/AyuntamientodeAlcantarilla>
- Concejalía de Deportes: <https://www.facebook.com/ConcejaliaDeportesAlcantarilla/>
- Agencia de Desarrollo Local: <https://www.facebook.com/Agencia-De-Desarrollo-Local-Del-Ayuntamiento-De-Alcantarilla-1505153969715860/>
- Desarrollo de la Ciudad y Patrimonio: <https://www.facebook.com/DesarrolloyPatrimonio/>
- Policía Local: <https://www.facebook.com/PolicialocalAlcantarilla/>
- Concejalía de Educación, Cultura y Juventud: <https://www.facebook.com/ConcejaliaEducacionCulturayJuventud/>
- Turismo y Fiestas: <https://www.facebook.com/turismoyfiestasAlcantarilla/>

b. Twitter

1. Ayuntamiento de Alcantarilla: <https://twitter.com/AytAlcantarilla>

c. YouTube

- Ayuntamiento de Alcantarilla: <https://twitter.com/AytAlcantarilla>

d. WhatsApp y Telegram

Canal de comunicación con la ciudadanía, a través del canal **“ALCANTARILLA AL DIA”**, que te permitirá estar informado de todos los eventos y actividades que se realizan en nuestra ciudad.

Cabe indicar que el canal Telegram cerró el año 2021 con 1797 suscriptores, lo cual indica que este medio se ha convertido en uno de los más utilizados por la ciudadanía para informarse sobre la actualidad municipal.

1.4.3. Participación Ciudadana

Con la finalidad de facilitar y promover la participación de los vecinos, entidades y asociaciones en la vida municipal, se han desarrollado las siguientes actuaciones:

1.4.3.1. PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

a. Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS)

Objeto	El objeto del proceso es recoger las aportaciones por parte de la ciudadanía del municipio relacionadas con los patrones y pautas de movilidad en la actualidad, así como analizar y estimar las nuevas necesidades de movilidad en el término municipal garantizando una movilidad cómoda, segura, y ambientalmente amigable.
Calendario	Septiembre-diciembre (prorrogado como consecuencia de la pandemia hasta el primer semestre de 2021)
Desarrollo	https://www.alcantarilla.es/elaboracion-del-plan-de-movilidad-urbana-sostenible-pmus/

1.4.3.2. CONSULTAS PÚBLICAS

a. Reglamento de funcionamiento del Órgano de Participación de la Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Alcantarilla

Objeto	Se trata de contar con un reglamento que regule el funcionamiento del Órgano de Participación de la Infancia y Adolescencia del municipio (OPIA). La participación infantil está recogida en la Convención sobre los Derechos del Niño, CDN. La CDN en su artículo 12 reconoce el derecho del niño y la niña a expresar su opinión en todos los asuntos que les afecten y a que estas opiniones, sean tenidas en cuenta. También hacen referencia a este derecho los artículos 13 (derecho a la libertad de expresión), 15 (derecho a la libertad de asociación) y 17 (derecho al acceso a la información adecuada). La Convención sobre los Derechos del Niño ha transformado el modo en que se considera y se trata a la infancia en todo el mundo, pasando a reconocer al niño y la niña como sujeto de derechos. Cuando hablamos de infancia y de enfoque de derechos, debemos hablar también del respeto a la diversidad, la no discriminación (art. 2 CDN) y la igualdad de oportunidades de todos los niños y niñas (art. 6 CDN) promoviendo y garantizando los derechos, independientemente del origen étnico, racial, religioso, generacional o económico.
Calendario	Febrero-marzo (prorrogado como consecuencia de la pandemia hasta el junio de 2020)
Nº de aportaciones	Aportaciones recibidas mediante la presentación de instancia en Registro: 0 Aportaciones recibidas por correo electrónico: 1 Aportaciones recibidas en la APP: 0 TOTAL: 1
Desarrollo	https://www.alcantarilla.es/reglamento-de-funcionamiento-del-organo-de-participacion-de-la-infancia-y-adolescencia-de-alcantarilla/

b. Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo Escolar municipal

Objeto	Se trata de contar con un reglamento que regule la organización y funcionamiento del Consejo Escolar Municipal a fin de especificar tanto la participación de todos y todas los representantes de la Comunidad Educativa como el modo de organizar las sesiones, convocatorias, derechos y deberes de los consejeros y consejeras, etc. todo ello de acuerdo con la Ley 6/1998, de 30 de noviembre y el Decreto 120/1999, de 30 de julio de Consejos Escolares de la Región de Murcia.
---------------	--

Calendario	Marzo- junio ((suspendida como consecuencia de la pandemia y reanudada en junio de 2020)
Nº de aportaciones	Aportaciones recibidas mediante la presentación de instancia en Registro: 0 Aportaciones recibidas por correo electrónico: 0 Aportaciones recibidas en la APP: 0 TOTAL: 0
Desarrollo	https://www.alcantarilla.es/reglamento-interno-de-organizacion-y-funcionamiento-del-consejo-escolar-municipal/

c. **Modificación de la Ordenanza sobre protección y tenencia de animales de compañía**

Objeto	Se trata de contar con una ampliación de la norma actual que aborde más profundamente los problemas de suciedad ocasionados por la tenencia no responsable de animales de compañía, incluyendo la obligación de la limpieza inmediata de las micciones de estos animales por parte de sus propietarios o poseedores.
Calendario	Junio-julio
Nº de aportaciones	Aportaciones recibidas mediante la presentación de instancia en Registro: 0 Aportaciones recibidas por correo electrónico: 0 Aportaciones recibidas en la APP: 0 TOTAL: 0
Desarrollo	https://www.alcantarilla.es/modificacion-de-la-ordenanza-sobre-proteccion-y-tenencia-de-animales-de-alcantarilla/

1.4.3.3. BUZÓN CIUDADANO

El Buzón Ciudadano es una herramienta participativa a través de la cual los vecinos y vecinas pueden realizar consultas, opiniones, quejas o felicitaciones relacionadas con los Servicios Municipales, de una manera más fácil, ágil y eficaz.

Cualquier ciudadano puede acceder al mismo a través de la web del Ayuntamiento de Alcantarilla (<http://www.alcantarilla.es/servicios/buzon-digital>); de igual modo, se puede hacer uso del servicio de manera presencial, en la Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia. Una vez se recibe la queja, petición o sugerencia, se gestiona la solicitud con el Área Municipal competente, para tratar de dar respuesta con la mayor agilidad al ciudadano.

A. Tipos de demanda

DEMANDAS VECINALES	
Quejas	202
Peticiones	82
Sugerencias	12
Agradecimientos	1
TOTAL	297

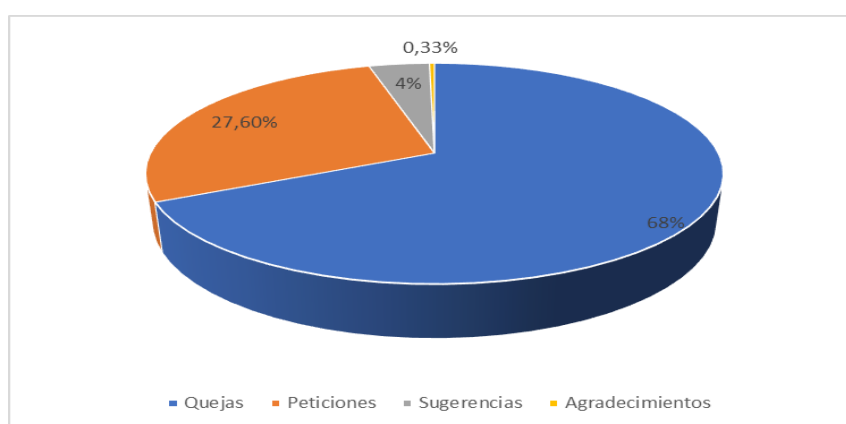


Gráfico. Buzón ciudadano- demandas

Las **principales demandas** recibidas han estado relacionadas con los siguientes temas:

- Limpieza viaria
- Poda de árboles
- Ruidos, a horas muy tempranas, por máquinas de limpieza viaria, fuegos artificiales, etc.
- Ruidos y otras quejas organizativas en las Fiestas Patronales
- Señalización de la vía pública
- Inseguridad ciudadana
- Altos niveles de contaminación
- Baches y hundimientos de calzada
- Dudas sobre procesos selectivos
- Plagas de animales
- Información COVID-19

B. Demandas por servicio

En relación con los Servicios Municipales a los que se dirigen las demandas vecinales, indicar que dichas demandas se concentran principalmente, en dos Áreas: el Área de **Obras y Servicios (39 %)** y al Área de **Seguridad Ciudadana (16 %)** y el Área de **Modernización, Comunicación y Transparencia (13,50%)**

El **porcentaje de respuesta**, de las distintas demandas por servicio, se detalla en la siguiente tabla:

SERVICIO	Nº de demandas
Desarrollo de la Ciudad y Patrimonio Histórico	117
Seguridad Ciudadana	50
Transparencia, Comunicación y Modernización	40
Deportes	14
Desarrollo Económico	14
Desarrollo Urbano	14
Hacienda	14
Bienestar Social, Familia y Mujer	9
Cultura, Educación y Juventud	9
Recursos Humanos	5
Régimen Interior	5
Desarrollo Local	3
Turismo y Fiestas	2
Alcaldía	1
Consumo	1
TOTAL	298*

*El valor no coincide con el número total de demandas reflejado en el apartado anterior por existir demandas que afectan a varios Servicios.

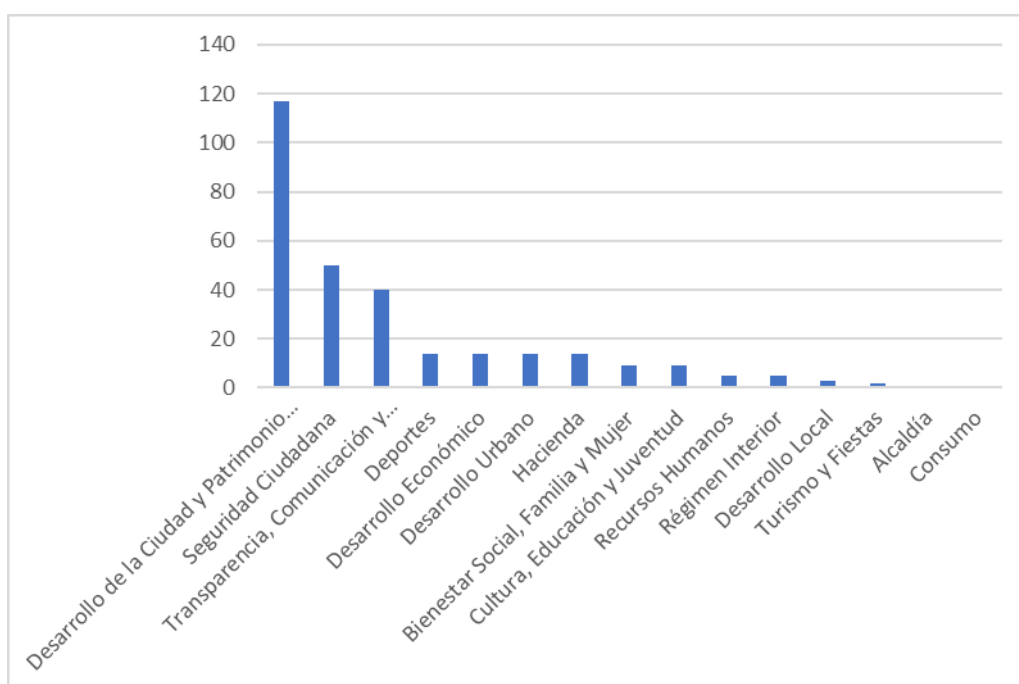


Gráfico. Demandas vecinales por servicio

1.4.3.4. PUNTO DE ASESORAMIENTO A ASOCIACIONES

Desde la Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia (OPAT) se lleva a cabo la información, orientación y asesoramiento sobre el proceso de constitución y legalización de Entidades Ciudadanas, así como proporcionar asesoramiento a las asociaciones ya constituidas en la solicitud de subvenciones, elaboración de proyectos y difusión de las distintas actividades que realicen.

Entre sus objetivos se encuentran:

1. Apoyar el trabajo que realizan las asociaciones del municipio.
2. Fortalecer el tejido asociativo del municipio y hacer visible el trabajo realizado por las distintas asociaciones.
3. Impulsar el asociacionismo en nuestra ciudad.
4. Fomentar la participación ciudadana.

1.4.4.4. CESIÓN DE ESPACIOS DEL CENTRO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Centro de Participación Ciudadana se encuentra ubicado en el complejo de edificios municipales situados en la plaza Escultor Martínez Valcárcel, junto a la Oficina de Turismo, la Agencia de Desarrollo Local y en el mismo edificio de la Biblioteca Municipal.

El Centro de Participación Ciudadana es el equipamiento municipal básico destinado a fomentar y articular la participación vecinal en los asuntos del municipio. En las instalaciones del mismo, las distintas entidades ciudadanas pueden reunirse y/o organizar diversas actividades de interés para el municipio.

El centro cuenta con un salón de actos, con capacidad para 100 personas, y tres salas de reuniones, dos con capacidad para 15-20 personas y una tercera con capacidad para 10 personas.

El uso de las salas se solicita presentando instancia en el Registro General del Ayuntamiento o a través de sede electrónica (alcantarilla.sedelectronica.es); una vez se ha comprobado la disponibilidad del espacio, desde la Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia se comunica la concesión o denegación del uso de la sala solicitada.

DATOS DE UTILIZACIÓN DEL CENTRO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el transcurso del año 2020, desde se han gestionado las siguientes cesiones de locales:

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

Entidad o Servicio solicitante	
Externo	27
Interno	72
TOTAL	99

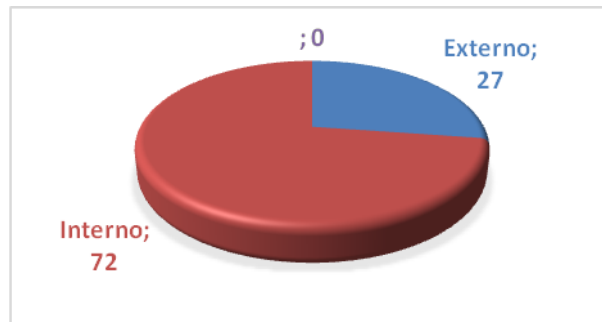


Gráfico. Usos por entidad

b. N° total de usos del centro y distribución por meses

Usos del Centro de Participación Ciudadana												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
13	23	22	29	22	27	15	2	11	6	15	12	197



Gráfico. Usos del Centro de Participación Ciudadana por meses

c. Distribución de usos por tipo de actividad

Tipo de actividad	Nº
Reunión	62
Curso / Jornada de Formación	18
Charla Informativa	3
Entrevista de selección	1
Conferencia	6
Presentación	9
TOTAL	99

Uso por franja horaria

Franja horaria	
Mañanas	152
Tardes	66

1.4.4.5. TRANSPARENCIA MUNICIPAL

La transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda la acción política tal y como se recoge en la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*.

Sólo cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación en los poderes públicos.

El Ayuntamiento de Alcantarilla, adaptándose a las obligaciones contenidas en la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*, con fecha 10 de diciembre de 2015 puso en funcionamiento el Portal de Transparencia municipal,

El Portal de Transparencia de Alcantarilla se diseñó en base a 8 áreas, 27 ámbitos y 56 indicadores de transparencia. La actualización del Portal es periódica, tratando de que la información publicada sea accesible, gráfica y pedagógica.

b. Derecho de acceso a la Información Pública

Conforme a lo recogido en Capítulo III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, "*Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española*".

La Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia es el Área encargada de:

- Recibir y dar tramitación a las solicitudes de acceso a la información
- Realizar los trámites internos necesarios para dar acceso a la información solicitada.
- Realizar el seguimiento y control de la correcta tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública.
- Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información.
- Asegurar la disponibilidad en la web municipal o sede electrónica de la información cuyo acceso se solicita con más frecuencia.

Durante el año 2020, se han realizado **15 solicitudes** de acceso a la información pública, con la siguiente resolución:

Nº de solicitudes	Tipología	Resolución	Motivación inadmisión
15	Gestión de servicios Información económica Patrimonio	Admitidas (7) Inadmitidas (6) Admitidas parcialmente (1) Desestimadas (1)	<ul style="list-style-type: none"> • Carácter abusivo no justificado con la ley de Transparencia (1) • Solicitud de información de carácter auxiliar o de apoyo como la contenida en notas, resúmenes, comunicaciones o informes internos o entre órganos o entidades administrativas (2) • No constar información sobre la solicitud realizada, desconociendo el órgano competente (2) • No encontrarse la información que se solicita que sea publicada, dentro de las obligaciones de publicidad activa (1)

Memoria económica

Unidad de Modernización

Presupuesto: Partidas y Saldo Inicial		
PARTIDA	CONCEPTO	SALDO INICIAL
2021.10104.9200.22002	Material informático no Inventariable	18.149,50 €
2021.10104.9200.22706	Contratos mantenimiento software	165.326,66 €
2021.10104.9200.626	Equipos software y licencias	190.575,61 €
2021.10104.9206.22706	Servicios informáticos	37.053,74 €
2021.10104.9200.641	Aplicaciones informáticas	16.545,95 €
	TOTAL PRESUPUESTO	398.743,77 €

Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor		
2021.10104.9200.22002 MATERIAL INFORMÁTICO NO INVENTARIABLE		
INFORGES, S.L.	SUMINISTRO EQUIPOS DE RED SOPHOS ACCESS POINT APX320 + PoE INJECTOR.	997,38
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	MATERIAL INFORMATICO - Componentes	1.776,52
GALIAN LOPEZ FRANCISCO JAVIER	RETENCIÓN ANTICIPO CAJA FIJA 2021	300,00
APPLE DISTRIBUTION INTERNATIONAL	RENOVACIÓN CUENTA APPLE DEVELOPER PROGRAM.	99,00
CLEMENTE GARRIDO ANT. GERMAN	SUMINISTRO COMPONENTES, MATERIAL INFORMÁTICO	1.482,03
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	MATERIAL INFORMÁTICO-componentes y periféricos	1.735,35
CLEMENTE GARRIDO ANT. GERMAN	MODULO DE MEMORIA RAM V7-2GB 1X2 DDR3	464,64
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	DISCOS KINGSTON SSDNOW A400 - 240 GB - 2.5" INTERNO SSD - SATA 6GB/S.	1.926,32
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	MATERIAL INFORMÁTICO-componentes y periféricos	2.570,98
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	ADAPTADORES DISPLAYPORT A HDMI	94,50
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	COMPONENTES INFORMATICOS	1.347,99
HISPAMICRO SISTEMAS INFORMATICOS S.L.	MAT. INFORMATICO DEPENDENCIAS MUNICIPALES	1.841,78
GISPERT GENERAL DE INFORMÁTICA Y CONTROL, S.L.	MATERIAL INFORMÁTICO-componentes y periféricos	1.261,30
FREEPIK COMPANY,S.L.	PREMIUM ACCOUNT FREEPIK-SUSCRIPCION ON LINE	108,89
HISPAMAR CARIBE, S.L	SUMINISTRO MATERIAL INFORMÁTICO	1.429,31
MAGIX SOFTWARE GMBH	SOUND FORCE AUDIO STUDIO 15	149,97
	Gasto Partida	17.585,96 €

	Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor	
2021.10104.9200.22706 CONTRATOS SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE		
LOPEZ GOMEZ MANUEL	AMPLIACIÓN ALOJAMIENTO HOSTING WEB MUNICIPAL POR UNA DURACIÓN DE 6 MESES.	435,24
SOLUCIONES AVANZADAS EN INFORMATICA APLICADA,S.L.	CONTRATO RENOVACIÓN SOPORTE Y MANT. SOFTWARE PROGRAMA GINPIX7 AREA RECURSOS HUMANOS.	7.068,87
ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACION, S.A.	ADJUDICACIÓN CONTRATO PARA LA GESTION ELECTRONICA DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA	81.340,46
GRUPO SYS4NET, S.L	CONTRAT. HOSTIN+DOMINIOS WEB DESCUBREALCANTARILLA / CONCEJ. CULTURA, TURISMO Y FESTEJOS. AYTO. ALCANTARILLA.	114,83
INCORPORACION REMV GESTIONA	INCORPORACION REMANENTES PARA 2021 GESTIONA 1400/2021	726,00
BITNOVA IDENTIFICACION Y CONTROL, S.L.	EQUIPAMIENTO-TERMINALES Y SOFTWARE CONTROL PRESENCIA Y TAREAS AREA RECURSOS HUMANOS.	842,40
GRUPO SYS4NET, S.L	CONTRATO HOSTING WORDPRESS AVANANZADO PARA ALOJAR WEB DESCUBREALCANTARILLA, CONCEJALIA CULTURA, TURISMO Y FESTEJOS	53,24
ODILO TID, S.L	PROGRAMA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA A3000, SUSCRIPCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO.	544,50
A TODAS HORAS VENTAS, S.L	MÁQUINA DE RECAUDACIÓN - EDIFICIO POLICÍA LOCAL - AYUNTAMIENTO ALCANTARILLA	2.831,40
EUROCOP SECURITY SYSTEMS, S.L.A	SERVICIO SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO SISTEMA GESTIÓN POLICIAL EUROCOP DGT-ATEX.	5.844,30
ARCO VALORACIONES, S.A.	Renovación contrato soporte y mantenimiento ARCOINV Aplic/Progr. informático Gestión Inventario Municipal.	1.815,00
VORTAL CONNECTING BUSINESS, S.A.	PLATAFORMA REALIZACIÓN Y TRAMITACIÓN LICITACIONES ELECTRÓNICAS SEGÚN LEGISLACIÓN VIGENTE.	9.680,05
ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACION, S.A.	SERVICIOS TECNOLOGIA GESTIONA	3.245,32
T-SYSTEMS ITC IBERIA S.A.U.	APLICACIONES CONTABILIDAD SICAL, ELABORACION DE PRESUPUESTOS, SICAL-WEB Y PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES.	8.183,01
VALIDATED ID, S.L.	SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE APLICACIÓN FIRMA DIGITAL BIOMÉTRICA	2.649,90
SPAI INNOVA ASTIGITAS, S.L	SOPORTE Y MANTENIMIENTO APLICACIÓN INFORMATICA SPAI ELECTORAL AL AYTO ALCANTARILLA, PERIODO 1/01/2021 HASTA 31/12/2021.	1.524,72
ABM CLOUD SOLUTIONS 2000, S.L.	CUOTA ANUAL MANTENIMIENTO SERVICOR EN LA NUBE / CUOTA ANUAL Y MANTENIMIENTO Y SOPORTE APLICACIÓN WEB	1.575,42
ASIDEK,S.L.	SUSCRIPCIÓN ON-LINE DE 2 LICENCIAS AUTOCAD MAP.	4.007,52
GRUPO SYS4NET, S.L	RENOVACION DOMINIO MUSEO DE LA HUERTA.ES / ANUAL. CONCEJALÍA CULTURA, TURISMO Y FESTEJOS. AYTO-ALCANTARILLA	12,04
LUNIA CONSULTORES, S.L.	RENOVACIÓN MANTENIMIENTO LICENCIAS RELATIVAS AL SISTEMA DE SEGURIDAD IT PERIMETRAL E INTERNA	13.641,78
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	2 SUBSCRIPTION LICENCIAS SOFTWARE ADOBE ACROBAT PRO DC FOR TEAMS ALL MULTIPLE PLATFORMS ANUAL	711,99
MONDOLO SOSA MARIA VIRGINIA	INCORPORACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ AL ASISTENTE DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO APLICACIÓN "CHATBOT".	798,61
ASIDEK,S.L.	4 LICENCIAS AUTOCAD LT 2021 COMMERTIAL NEW SINGLE-USER ELD ANUAL SUBSCRIPTION.	1.916,64
GISPERT GENERAL DE INFORMATICA Y CONTROL, S.L.U.	COMPLEMENTO AMPLIACION DE CREDITO SUSCRIPCION DE 2 LICENCIAS + DE ADOBE ACROBAT DC	711,99
LOPEZ GOMEZ MANUEL	MANTENIMIENTO MENSUAL SERVIDOR DIDICADO + SSL	435,24
GRUPO SYS4NET, S.L	DOMINIO WEB CONGRESO CONVIVENCIA ESCOLAR DIAS 1 Y 2 DE DICIEMBRE 2021	12,04
GRUPO SYS4NET, S.L	ALOJAMIENTO BÁSICO LINUX ANUAL - USR:DASEHO / ASOCIADO DOMINIO WEB CONGRESO CONV ESCOLAR.COM 2021 - 2022.	57,35

VORTAL CONNECTING BUSINESS S.A.	ADJUDICACION DE AGOSTO A DICIEMBRE CONTRATACION SERVICIOS ELECTRONICOS PARA CONTRATACION	4.033,33
GRUPO SYS4NET, S.L	RENOVACIÓN DOMINIO Y ALOJAMIENTO BÁSICO LINUX - ANUAL - USR:AYTOALCA, 15/11/21 HASTA 15/11/22.	57,35
IDEALIA TECNOLOGÍA Y COMUNICACIÓN S.L.	STREAMING RADIO SINTONÍA	132,43
GRUPO SYS4NET, S.L	AMPLIACIÓN ALOJAMIENTO WEB www.radiosintonia.es	87,12
GRUPO SYS4NET, S.L	DOMINIO EMISORA MUNICIPAL/RADIO SINTONÍA - AYTO ALCANTARILLA	12,04
ODILO TID, S.L	SOPORTE Y MANTENIMIENTO PROGRAMA ARCHIVISTA GESTION	544,50
	Gasto Partida ...	165.326,66 €

	Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor	
2021.10104.9200.626 EQUIPOS SOFTWARE Y LICENCIAS		
INFORGES, S.L.	ADJUDICACION CONTRATO SUMINISTRO LICENCIAS MICROSOFT OFFICE 365 EQUIPOS INFORMATICOS DEL AYUNTAMIENTO	38.021,23
AGEDOS BUSINESS DATACENTER, S.L	SUMINISTRO MATERIAL INFORMÁTICO INVENTARIABLE PARA MEJORA RED DEPENDENCIAS MUNICIPALES (EXPT. 7174/2020).	1.168,26
RIQUELME MARTÍNEZ FRANCISCO	EQUIP. INFORMÁTICO - 1 MONITOR Y 20 WEBCAM	1.373,30
REMV	INCORPORACION REMANENTES PARA 2021 GESTIONA 1400/2021	23.435,34
EL CORTE INGLES, S.A.	LED 75 " 75UN85006LA 4K HDR SM	999,00
RIQUELME PEREZ ALICIA	ORDENADORES SOBREMESA i5 REACONDICIONADOS	3.932,50
RIQUELME PEREZ ALICIA	ORDENADORES SOBREMESA i7 REACONDICIONADOS	7.207,55
PRISMA 2000, APLICACIONES INFORMATICAS, S.LL	GESTOR CITA PREVIA AUTOMATIZADO DISTINTOS PUESTOS ATENCIÓN A USUARIOS.	101,64
Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones y Certificación S.A	TARJETA CRIPTOGRAFICA	31,96
RIQUELME MARTINEZ FRANCISCO	ADQUISIC. MATERIAL INFORMÁTICO PROYECTOR + PANTALLA MURAL CON TRIPODE	701,80
RIQUELME MARTÍNEZ FRANCISCO	EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO INVENTARIABLE.	323,36
RIQUELME MARTÍNEZ FRANCISCO	MATERIAL INFORMÁTICO	1.696,66
HISPAMICRO SISTEMAS INFORMATICOS S.L.	5 PORTÁTILES LENOVO V15- IIL-I3-1005G1-15.6" FHD - GB -256 GB SSD W10-PRO	2.699,39
GISPERT GENERAL INFORMÁTICA Y CONTROL, S.L.U.	SUMINISTRO MATERIAL INFORM. INVENTARIABLE (MONITORES PHILLIPS DE 24 Y 27 PULGADAS	4.688,75
TIBIDABO EDICIONES, S.A.	PROGRAMA INTEGRAL GESTIÓN CEMENTERIOS MPALES (APLIC INFORM SOFTWARE-HARDWARE CONTROL Y GESTIÓN CEMENTERIO.	3.496,90
INFRAESTRUCTURAS Y SERV. DE TELECOMUNICACIONES Y CERTIF.S.A	CERTIFICADO DE REPRESENTANTE DE ENTIDAD Y CERTIFICADOS DE EMPLEADO PÚBLICO TARJETA CRIPTOGRÁFICA.	65,84
RIQUELME MARTINEZ FRANCISCO	SUMINISTRO MATERIAL INFORMATICO INVENTARIABLE (ORDENADORES SOBREMESA i5 e i7).	9.438,00
BITNOVA IDENTIFICACION Y CONTROL, S.L.	MODULO CONTROL ACCESOS SYMPHONY	1.083,89
EL CORTE INGLES, S.A.	3 TABLET SAMSUNG GALAXY TAB A7 26.41CM. (10.4") 64 GB 2WIFI NEGRO MODELO SMT500NZAEEUB	687,00
MONDOLO SOSA MARIA VIRGINIA	CONTRATACIÓN APLICACIÓN "CHATBOT" – ASISTENTE VIRTUAL	4.356,00
GISPERT GENERAL INFORMÁTICA Y CONTROL, S.L.U.	3 TABLET SAMSUNG GALAXY TAB A7 T505 10.4 4G(LTE) 3GB GRIS.	900,17
PRISMA 2000, APLICACIONES INFORMATICAS, S.LL	LICENCIAS AGENDAS CITA PREVIA PARA GESTIÓN ATENCIÓN USUARIO	1.481,04
[RC] INFORGES, S.L.	AMPLIACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAS PLAN MCSOFT 365 EMPRESA BÁSICO 1 AÑO/100 UD. VIGENCIA UN AÑO	5.430,48
INFRAESTRUCTURAS Y SERV. DE	CONTRATO SUMINISTRO CERTIF REPRESENTANTE ENTIDAD AYTO / JUAN	33,88

TELECOMUNICACIONES Y CERTIF.S.A	ANTONIO MARTÍNEZ LÓPEZ	
INFRAESTRUCTURAS Y SERV. DE TELECOMUNICACIONES Y CERTIF.S.A	TARJETA CRIPTOGRÁFICA CERTIFICADO EMPLEADO PÚBLICO: GASTOS ENVÍO Y MANIPULACIÓN.	31,96
INFRAESTRUCTURAS Y SERV. DE TELECOMUNICACIONES Y CERTIF.S.A	CERTIFICADO REPRESENTANTE DE ENTIDAD EMPLEADO PUBLICO JOSEFA CABALLERO ESPINOSA	33,88
KRAULIN SYSTEM,S.L.	INSTALACION DE RACK PARA CAMARAS DE VIGILANCIA PARQUE ACUEDUCTO	424,71
INFRAESTRUCTURAS Y SERV. DE TELECOMUNICACIONES Y CERTIF.S.A	SUMINISTRO TARJETA CRIPTOGRÁFICA EMPLEADO PÚBLICO	31,96
HISPAMICRO SISTEMAS INFORMATICOS S.L.	SUMINISTRO TV 58" POLICÍA LOCAL CONTROL CAMARAS SEGURIDAD MUNICIPIO	464,28
INFRAESTRUCTURAS Y SERV. DE TELECOMUNICACIONES Y CERTIF.S.A	CERTIFICADO REPRESENTANTE AYTO. MIGUEL RODRIGUEZ CLEMENTE.	33,88
HISPAMICRO SISTEMAS INFORMATICOS S.L.	SUMINISTRO PORTATIL PARA NUEVAS TECNOLOGIAS	1.395,47
R.M.D. ELECTRÓNICA S.L.	MONITOR MARCA PHILIPS LED MODELO 272P7VPTKEB 27" 3840X2160 4K IPS.	480,37
HISPAMICRO SISTEMAS INFORMATICOS S.L.	SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS DE USO DE SOFTWARE ADOBA Y CREATIVE CLOUD	2.726,24
HISPAMICRO SISTEMAS INFORMATICOS S.L.	SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS DE USO DE SOFTWARE ADOBA Y CREATIVE CLOUD	3.438,23
INFRAESTRUCTURAS Y SERV. DE TELECOMUNICACIONES Y CERTIF.S.A	TARJETA CRIPTOGRAFICA DE EMPLEADO PUBLICO	31,96
TIBIDABO EDICIONES, S.A.	PROG.INTEGRAL GESTIÓN CEMENTERIOS MPLES. AMPLIACIÓN INFORMÁTICA SOFTWARE HARDWARE	2.845,92
AMBISER INNOVACIONES, S.L.	CONTRAT. AMPLIAC. VIDEOACTA PLENOS, ORGANOS COLEGIADOS	8.530,50
INFRAESTRUCTURAS Y SERV. DE TELECOMUNICACIONES Y CERTIF.S.A	CERTIFICADO DIGITAL REPRESENTANTE ENTIDAD MARIO LAORDEN TEMPLADO	33,88
HISPAMAR CARIBE, S.L.	SUMINISTRO 17 MONITORES 24" Y 8 MONITORES 27" PARA DEPENDENCIAS MUNICIPALES.	3.775,84
RIQUELME PEREZ ALICIA	ORDENADORES SOBREMESA i5 e i7.	12.511,40
RIQUELME MARTINEZ FRANCISCO	SUMINISTRO MATERIALES INFORMÁTICOS DE CARACTER INVENTARIABLE	1.478,77
HISPAMAR CARIBE, S.L.	MATERIAL INFORMÁTICO, COMPONENTES Y PERIFERICOS, DE CARÁCTER INVENTARIABLE.	4.212,88
EL CORTE INGLES, S.A.	EQUIPAMIENTO SALA PLENOS, TV LED 189,3 cm. (75") LG.	899,01
HISPAMAR CARIBE, S.L.	2 SCANER FUJITSU SP1120	628,60
HISPAMAR CARIBE, S.L.	4 ROUTER AC2600 DUAL BAND PARA INSTALACIÓN VI FERIA MAKER, 27NOV, PABELLÓN SAMANIEGO	1.035,76
AGEDOS BUSINESS DATACENTER, S.L	CONTRATACIÓN SUMINISTRO MATERIAL INFORMÁTICO INVENTARIABLE. SWITCH TIPO ALLIED TELESIS PARA DEPEND. MPALES	1.502,70
HISPAMAR CARIBE, S.L.	MATERIAL INFORMÁTICO INVENTARIABLE, SOPORTE DE PIE PARA TV 75" Y TABLET/S SAMSUNG GALAXI TAB S6 LITE SM-P615N.	1.100,43
INFRAESTRUCTURAS Y SERV. DE TELECOMUNICACIONES Y CERTIF.S.A	TARJETA CRIPTOGRÁFICA EMPLEADO PÚBLICO GUADALUPE MORENO (AREA SECRETARÍA GENERAL).	31,96
INFORGES, S.L.	LICENCIAS USO VEEAM BACK ESSENTIALS STANDARD 2 SOCKET FOR VS 3 UNIDADES / 1 AÑO (DEL 14/12/21 AL 13/12/22).	813,12
HISPAMICRO SISTEMAS INFORMATICOS S.L.	LICENCIAS ACROBAT PRO	3.557,65
HISPAMICRO SISTEMAS INFORMATICOS S.L.	TV CON RUEDAS PARA SERVICIOS SOCIALES	819,59
GALIAN LOPEZ FRANCISCO JAVIER PAFJ [PC COMPONENTES Y MULTIMEDIA, S.L.]	AREA DE COMUNICACIÓN JUSTIFICACION GASTOS ORDENADOR PORTATIL MSI PRESTIGE 14 A11SCX	1.269,00
HISPAMAR CARIBE, S.L.	ANULACION SOLICITADA SERVICIO	-258,94
HISPAMICRO SISTEMAS INFORMATICOS S.L	ANULACION SOLICITADA SERVICIO	-1.395,47
Esri España Soluciones Geoespaciales Sl.	Programa Argis On-line Creator	689,70
INFORGES, S.L.	CONT. LICENCIAS VEEAM BACK ESSENTIALS ST. 2 SOCKET FOR VS 3 UD. 1 AÑO. 14/12/21 A 13/12/22.	46,61
INFRAESTRUCTURAS Y SERV. DE TELECOMUNICACIONES Y CERTIF.S.A	15 SOLICITUDES CERTIFICADOEMP. PÚBLICO CUALIFICADO (SOFTWARE)	181,50
HISPAMAR CARIBE, S.L.	SUMINISTRO MATERIAL INFORMÁTICO INVENTARIABLE	3.025,73
	Gasto Partida ...	298.347,66 €

Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor		
2021.10104.9206.22706 SERVICIOS INFORMÁTICOS		
REMV	INCORPORACION REMANENTES PARA 2021 GESTIONA 1400/2021	21.206,74
ABM CLOUD SOLUTIONS 2000, S.L.	APLICACIÓN WEB - PROYECTO DESARROLLO PASARELA DE PAGO DE TASAS ONLINE.	3.448,50
ABM CLOUD SOLUTIONS 2000, S.L.	DESARROLLO Y P. MARCHA APLICACIÓN, DESPLIEGUE DISTINTAS APP STORE (IOS/ANDROID).	1.754,50
MITRAX TELECOMUNICACIONES, S.L.	REPARACIÓN, SANEAMIENTO Y ETIQUETADO DEL ANILLO DE FIBRA Y RED CABLEADA DEL AYTO ALCANTARILLA.	8.000,00
MITRAX TELECOMUNICACIONES, S.L.	AMPLIACIÓN CONTRATO INICIAL	5.000,00
INFORGES, S.L.	SERVICIO BAAS 1.0 EN LA NUBE	4.000,01
GUIRAO ALCARAZ JESUS	ACTUALIZACIÓN WEB CONGRESO CONVIVENCIA - ÁREA EDUCACIÓN	217,80
IDEALIA TECNOLOGÍA Y COMUNICACIÓN, S.L.	STREAMING RADIO SINTONÍA ANUAL Y ESPECIAL NAVIDAD 2021.	144,47
IDEALIA TECNOLOGÍA Y COMUNICACIÓN, S.L.	STREAMING RADIO NAVIDAD 2021.	12,04
	Gasto Partida ...	43.784,06 €

Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor		
2021.10104.9200.641 APLICACIONES INFORMÁTICAS		
REMV	INCORPORACION REMANENTES PARA 2021 GESTIONA 1400/2021	13.545,95
SPORT CONSULTING I D, S.L.	DESARROLLO A MEDIDA APP-DEPORTES	1.034,55
ABM CLOUD SOLUTIONS 2000, S.L.	DESARROLLO APLICACIÓN	8.757,98
ABM CLOUD SOLUTIONS 2000, S.L.	RESTO PROYECTO APLICACION ASISTENCIA DOMICILIARIA	3.753,42
	Gasto Partida ...	13.545,95 €
	GASTO TOTAL DE PARTIDAS: ...	538.590,29 €

Unidad de Comunicación

			Presupuesto: Partidas y Saldo Inicial	
Nº PARTIDA	CONCEPTO		SALDO PARTIDA	
10104 4910 22602	Sociedad de la Información Publicidad		28.282,10 €	
10104 4910 22699	Sociedad de la Información Otros Gastos		19.881,42 €	
10104 4910 623	Sociedad de la Información Maquinaria y Utillaje		9.929,75 €	
10104 9200 22200	Comunicaciones Telefónicas		27.098,70 €	
			TOTAL PRESUPUESTO	58.093,27 €

			Gastos por Partida Presupuestaria y Proveedor	
10104 4910 22602 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN PUBLICIDAD				
ALCANTARILLA TV, S.L.	Retransmisión streaming y vídeos informativos		3.993,00 €	
CBM SERVICIOS AUDIOVISUALES	Retransmisión deportiva		1.815,00 €	
RADIO POPULAR, S.A.	Campaña publicitaria		5.655,54 €	
INTERCOM TECNODIFUSIÓN, S.L.	Campaña Publicitaria		1.936,00 €	
JUAN FRANCISCO CASTILLO GALLEGO	Campaña Publicitaria		3.751,00 €	
SERVICIO FUNERARIO LA MERCED, S.L.	Coche publicitario		332,75 €	
LA VERDAD MULTIMEDIA, S.A.	Campaña Publicitaria		3.630,00 €	
PEDRO MANUEL ANDREU MARTÍNEZ	Campaña Publicitaria		1.631,08 €	
			Gasto Partida	22.744,37 €
10104 4910 22699 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN OTROS GASTOS				
FRANCISCO LÓPEZ CASCALES	Mantenimiento Emisora Municipal		550,55 €	
GAM ESPAÑA SERVICIOS DE MAQUINARIA, S.L.	Mantenimiento Emisora Municipal		594,11 €	
RADIO TÉCNICA, S.L.	Reparación torre Radio Municipal		1.330,53 €	
SOCIEDAD GENERAL DE AUTORES Y EDITORES	Derechos de autor		1.042,30 €	
SYMLOGIC, S.L.	Mantenimiento sistema Protección Datos		3.326,59 €	
			Gasto Partida	6.844,08 €
10104 4910 623 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN MAQUINARIA Y UTILLAJE				
APLICACIONES ELECTRONICAS QUASAR, S.A.	Material para Emisora Municipal		1.926,32 €	
RADIO TÉCNICA, S.L.	Nueva Emisora Municipal y reparaciones		7.774,35 €	
			Gasto Partida	9.700,67 €
10104 9200 22200 COMUNICACIONES TELEFÓNICAS				
VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.	Consumos telefonía		18.642,88 €	
TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A.U.	Consumos telefonía		2.633,10 €	
			Gasto Partida	21.275,98 €
			GASTO TOTAL DE PARTIDAS	60.532,10 €

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

En la **Unidad de Modernización**, y en lo referente al Área de Nuevas Tecnologías, los criterios a tener en cuenta para valorar el grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en la carta de servicios, son los siguientes:

- a. El tiempo de resolución de incidencias
- b. El grado de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
- c. La satisfacción del usuario

- a. Tiempo de resolución de incidencias:** uno de los aspectos a valorar en este apartado en materia de compromisos de calidad, son los tiempos de resolución de incidencias y solicitudes. Los tiempos de espera medios para incidencias son distintos según la categorización de éstas en función de su gravedad. Incidencias a nivel de infraestructuras (redes de comunicación y servidores), son atendidas casi de inmediato mientras que las incidencias que afectan a usuarios particulares y solicitudes de ayuda son atendidas con más demora debido al volumen de éstas. La estimación es la siguiente:

Tipo	Tiempo de Resolución (en horas)
Incidencias de Infraestructura	1,5
Incidencias de usuario grave	4
Incidencias de usuario leve	48
Solicitudes de ayuda del usuario	72

- b. Grado de adecuación al ENS:** otro aspecto a valorar en esta sección ha de centrarse en los esfuerzos realizados en y por el Área en lo que se refiere a la obligada adecuación de ésta a las exigencias definidas por el Esquema Nacional de Seguridad y Esquema Nacional de Interoperabilidad así como la adecuación a la normativa de protección de datos de carácter personal. Muestra de ello, son los resultados obtenidos tras la realización del Informe de estado del ENS y el cuestionario INES para el año 2021, detallados a continuación:

- b.1. Índice de cumplimiento:** El índice de cumplimiento es el valor agrupado de todas las medidas de seguridad que son de aplicación, ponderadas teniendo en cuenta la categoría del sistema. El valor objetivo a conseguir es de 100%.

	Índice de Cumplimiento
ALTA	69.22

Figura 1.- Índice de cumplimiento Ayuntamiento de Alcantarilla

	Índice de Cumplimiento
ALTA	64.52

Figura 2.-Mediana global del índice de cumplimiento

	Índice de Cumplimiento
ALTA	60.23

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

	Índice de Cumplimiento
2016	36.40
2017	47.16
2018	59.96
2019	62.81
2020	67.87
2021	69.22

Figura 4.-Evolución Índice de cumplimiento Ayuntamiento de Alcantarilla

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

	Índice de Mejora
ALTA	30.78

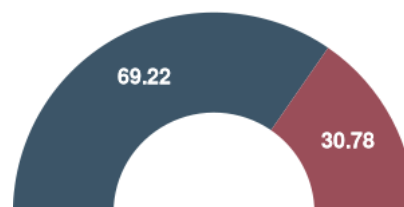
Figura 5.- Índice de mejora Ayuntamiento de Alcantarilla

	Índice de Mejora
ALTA	35.48

Figura 6.-Mediana global del índice de mejora

	Índice de Mejora
ALTA	39.77

Figura 7.-Mediana global del índice de mejora para su ámbito



■ IC: Cumplimiento ENS
■ IME: Mejora Continua

Figura 8.-Resultados de Mejora Continua para categoría ALTA

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

	Índice de Madurez
ALTA	62.43

Figura9.- Índice de madurez Ayuntamiento de Alcantarilla

	Índice de Madurez
ALTA	61.46

Figura 10.-Mediana global del índice de madurez

	Índice de Madurez
ALTA	57.46

Figura 11.-Mediana global del índice de madurez para su ámbito

	Índice de Madurez
2016	32.76
2017	42.45
2018	53.96
2019	56.53
2020	61.22
2021	62.43

Figura 12.- Evolución Índice de madurez Ayuntamiento de Alcantarilla

- c. Satisfacción de los usuarios:** con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los usuarios, y enmarcada dentro de las actuaciones de su Plan de Mejora, la Unidad de Nuevas Tecnologías realiza una encuesta anual entre todos los empleados públicos de la organización. Esta encuesta es fundamental para abordar proyectos futuros y se espera consolide en un instrumento que permita mejorar el servicio prestado, así como la experiencia de nuestros usuarios en el uso de las TIC.

La encuesta mide los siguientes aspectos:

- Evolución del servicio: si en los últimos años se ha experimentado un cambio positivo.
- Satisfacción del servicio: En términos generales, nivel de satisfacción global con el servicio prestado.
- Conocimientos técnicos: si los técnicos disponen de conocimientos y experiencia suficientes para atender las necesidades en materia de Nuevas Tecnologías.
- Tiempos de respuesta ante incidencias: Si las solicitudes y/o incidencias se atienden en un plazo adecuado.
- Atención recibida: si el trato y atención recibida es adecuado.
- Herramientas disponibles: grado de satisfacción con las herramientas y sistemas puestas a disposición de los empleados.
- Teletrabajo: sobre las actuaciones realizadas por esta área en cuanto a la crisis covid-19.
- Servicio al ciudadano: si las actuaciones realizadas desde NNTT contribuyen a la mejora de la atención a la ciudadanía.

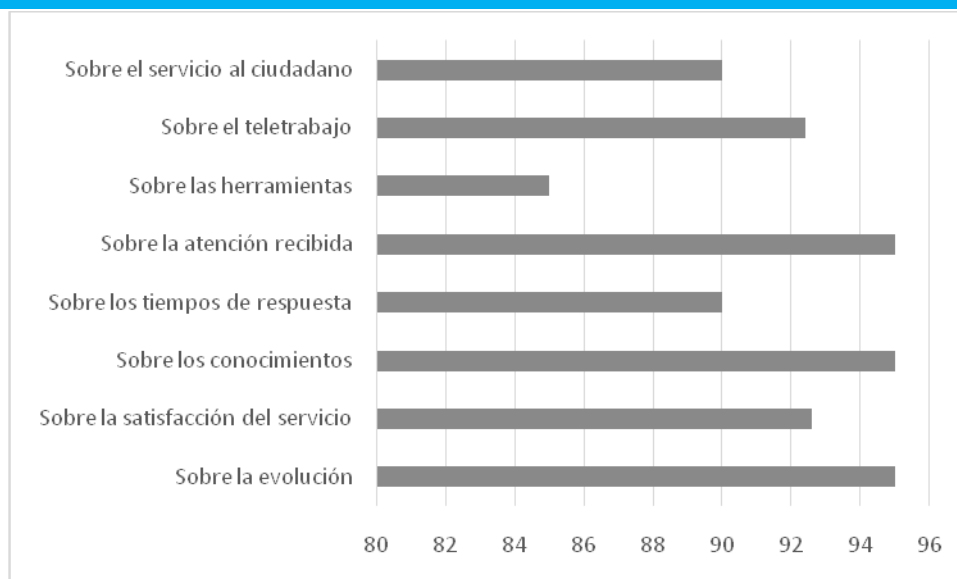
A continuación, se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción para el año 2021 de los usuarios del servicio:

Puntuación en unidades	
Sobre la evolución	4,75
Sobre la satisfacción del servicio	4,63
Sobre los conocimientos	4,75
Sobre los tiempos de respuesta	4,50

Sobre la atención recibida	4,75
Sobre las herramientas disponibles	4,25
Sobre el teletrabajo	4,62
Sobre el servicio al ciudadano	4,50
Puntuación Media	4,60

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

Puntuación en porcentaje



La Unidad de Comunicación, tiene por objetivo proyectar una imagen de la organización, dotando de un estilo propio y cercano, haciéndola identificable frente a otras organizaciones.

El estilo, la coherencia formal, la constancia en las comunicaciones de una institución definen su personalidad y la identidad corporativa, tanto en las comunicaciones externas como internas.

Por tanto, los indicadores para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos de la Unidad serán:

- La mejora de la comunicación externa de la institución:
 - a. Comunicación offline: notas de prensa, newsletter.
 - b. Comunicación online: comunicación en RRSS, portal web, mejora de la comunicación 2.0 (respuestas a demandas).

No se disponen de datos de los anteriores indicadores en 2020.

La Unidad de Transparencia, recoge entre sus premisas, el proporcionar una atención eficaz y de calidad a todos los ciudadanos, cercana y personalizada. En este sentido, las actuaciones desarrolladas desde el Área han estado orientadas a conseguir el compromiso de calidad recogido en la carta de servicio:

- En la atención al ciudadano, **se ha facilitado el nombre del empleado municipal** que atiende, realizando la atención con amabilidad, mostrando voluntad de ayuda y manteniendo un comportamiento ético e imparcial y atendiendo el tiempo necesario y adecuado para la demanda planteada.

- Se han orientado las demandas específicas a las Áreas municipales competentes, facilitando el contacto con las mismas.
- Tal y como se refleja en los datos de la memoria, el tiempo de resolución de los asuntos relacionados con el Área **es inferior a los 10 días hábiles** recogidos en la carta de servicios, por lo que la atención y respuesta a las demandas ciudadanas está resultando eficaz y eficiente.
- Por último indicar, que la Unidad de Transparencia, a través de la Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia, sigue avanzado en su objetivo de mantener un contacto permanente con entidades y ciudadanos; la constitución del Punto de Información a Asociaciones, el desarrollo de diferentes **Consultas Públicas y la constante información** que se publica en la web municipal, nos permiten concluir que aunque queda mucho trabajo, estamos en la línea de acercar la institución a la ciudadanía.