



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Informe de seguimiento y evaluación del cumplimiento de la transparencia activa y acceso a la información pública municipal

Año 2016

0 Índice

1	INTRODUCCIÓN	3
1.1	¿Por qué una memoria del estado de la transparencia en el Ayuntamiento de Ermua?	3
1.2	¿Qué significa la transparencia?	3
1.3	Transparencia y gobernanza	4
2	EL SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA	5
2.1	Nuestra misión	5
2.2	¿Cómo tratamos de garantizar a la ciudadanía el ejercicio del derecho de acceso a la información?	6
3	LA TRANSPARENCIA EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO	7
3.1	¿Qué es la transparencia o información activa?	8
3.2	¿En qué consiste el derecho de acceso a la información pública?	9
3.3	Nuestro compromiso con la ciudadanía: un Ayuntamiento transparente	10
3.4	Evolución y estado de situación de la transparencia en el Ayuntamiento de Ermua	10
4	EVALUACIÓN DE LA TRANSPARENCIA ACTIVA	12
4.1	Descripción	12
4.2	Ámbitos de la transparencia	14
4.2.1	<i>Información institucional y organizativa</i>	14
4.2.2	<i>Sesiones de los órganos de gobierno</i>	18
4.2.3	<i>Estrategia y Acción de Gobierno</i>	19
4.2.4	<i>Gestión económica</i>	21
4.2.5	<i>Contratación municipal</i>	23
4.2.6	<i>Urbanismo y Medio Ambiente</i>	23
4.2.7	<i>Información jurídica de relevancia</i>	26
4.3	Índice de Transparencia ITA	26
4.4	Derecho de acceso a la información	26
4.5	Valora nuestra transparencia	27
4.6	Contenidos relacionados con la Transparencia municipal	27
4.6.1	<i>Sesiones de órganos de gobierno</i>	28
5	EVALUACIÓN DE LA TRANSPARENCIA PASIVA	30
5.1	Solicitudes de acceso a la información pública municipal	30
5.2	Solicitudes por canal, solicitante y tipología	32
5.3	Respuesta a la ciudadanía y cumplimiento de los plazos	34
6	CONCLUSIONES	37

1 INTRODUCCIÓN

1.1 ¿Por qué una memoria del estado de la transparencia en el Ayuntamiento de Ermua?

La Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi (en adelante LILE), dedica el Título VI a regular los principios que deben garantizar el gobierno abierto, la transparencia, los datos abiertos y la participación ciudadana, como medio para reforzar la calidad institucional y establecer un nuevo marco de relación entre los distintos niveles de gobierno de Euskadi y la propia ciudadanía.

Y, de entre los principios que regula, el artículo 66 de la LILE establece la necesidad de proceder a la elaboración de un informe sobre el grado de cumplimiento de las obligaciones entorno a la publicidad activa y acceso a la información pública, para cada año natural.

Para dar cumplimiento a esta obligación se elabora la presente Memoria que analiza y expone el grado de cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa, con expresión de los contenidos del portal de transparencia más consultados por la ciudadanía, así como la información que se considera más relevante sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en el Ayuntamiento de Ermua.

1.2 ¿Qué significa la transparencia?

El presupuesto de la transparencia parte de la consideración de que sólo mediante la información pueden los ciudadanos y ciudadanas participar en la vida pública con conocimiento cabal, influir así en su desarrollo y prevenir y controlar las ineficiencias, los errores o las arbitrariedades que la actividad pública puede generar.

La consecuencia que se obtiene de todo ello es la mejora de la propia gestión pública y una profundización en la democracia y, en general, en el funcionamiento social y económico de las Administraciones Públicas, en un círculo virtuoso.

Transparencia significa, por tanto, garantizar el acceso a la información generada por la Administración Pública para crear confianza entre el gobierno y la sociedad, de modo que contribuya a formar una ciudadanía responsable y participativa.

La transparencia en el ámbito de la Administración Pública supone la apertura de los asuntos del gobierno para que la ciudadanía pueda tomar parte de las decisiones que le afectan. Es por tanto devolverle parte del poder que deposita en la administración, para que participe y colabore en la construcción de los asuntos públicos.

Aunque no existe una definición de transparencia comúnmente acordada, existe un consenso generalizado de que está relacionada con el derecho a saber y el acceso público a la información.

En lo que sí estamos todos/as de acuerdo es en que la falta de información es un factor clave para generar desconfianza, por eso, la transparencia institucional puede contribuir a cambiar el panorama actual.

La información por sí sola no implica poder, pero es un primer paso fundamental en el ejercicio del poder político y económico. Las personas sólo podemos tener una participación real en el proceso democrático cuando tenemos información sobre las actividades y políticas de nuestro gobierno y cuando sabemos a qué beneficios y servicios tenemos derecho y si estamos recibiendo lo que deberíamos.

El conocimiento de lo que hacen las Administraciones Públicas es fundamental para que la ciudadanía pueda hacerles responsables y mejorar la forma en que funcionan. La falta de información o de acceso a la misma a menudo genera una sensación de limitación de facultades, recelo y frustración.

Por otro lado, el acceso a información pertinente y actualizada puede crear los cimientos para un intercambio natural que permita tanto a las Administraciones Públicas como a la ciudadanía tener un mejor acceso a las decisiones que se han tomado y a las políticas que se han puesto en práctica.

Por tanto, el objetivo es que los ciudadanos y ciudadanas puedan formarse una opinión sobre el estado de las instituciones y de la gestión que se realiza de los recursos públicos.

1.3 Transparencia y gobernanza

La transparencia también está íntimamente ligada a la gobernanza, entendida como forma de poner en práctica políticas a través de la cooperación, por la cual representantes del gobierno, del mercado y de la sociedad civil participan en grupos combinados públicos y privados, capaces de generar una nueva cultura administrativa que haga posible mejorar la percepción ciudadana respecto de la gestión pública y su revalorización.

La transparencia es un principio importante de la buena gobernanza ya que la claridad y transparencia sobre la toma de decisiones ayuda a fomentar las capacidades de las personas para desempeñar un papel activo a la hora de formular y poner en práctica políticas, influenciar las decisiones que afectan a sus vidas y alentar a las personas responsables de las políticas y la toma de decisiones a que ejerciten su poder por el bien común.

El concepto de gobernanza, de otra parte, se relaciona con el de gobierno abierto que popularizó el *“Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto”* que el Presidente de Estados Unidos, Barack Obama, promulgó el 21 de enero de 2009, haciendo referencia a los tres pilares del buen gobierno: la **transparencia**, entendida como aquel gobierno que promueve la rendición de cuentas de la administración ante la ciudadanía y proporciona información sobre lo que está realizando y sobre sus planes de actuación, lo que permite su control y la creación de valor económico o social a partir de los datos públicos ofrecidos libremente por la administración; la **colaboración**, entendida como el principio conforme al cual el gobierno implica y compromete a la ciudadanía y demás agentes en el propio trabajo de la administración; y **participación**, por la que el gobierno favorece el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la conformación de políticas públicas y la propia administración se beneficia del conocimiento y la experiencia de los ciudadanos y ciudadanas.

De esta manera, si se garantiza a la ciudadanía la información a través de sistemas de difusión cercanos se posibilita su participación y, a su vez, se consigue una mayor transparencia y responsabilidad de la gestión pública.

Además, la planificación y evaluación de las políticas públicas facilita no sólo una garantía de la coherencia con el conjunto de las acciones públicas, sino también mayores cotas de eficacia y eficiencia, como garantes del derecho a un buen gobierno y a una buena administración proclamado en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

La LILE se ha hecho eco y recoge en su articulado el concepto de gobierno abierto, al que dedica el artículo 47, que dice que *“La presente Ley tiene como finalidad garantizar el gobierno abierto de los municipios y del resto de entidades locales como medio para reforzar la calidad institucional y establecer un nuevo marco de relación entre los distintos niveles locales de gobierno de Euskadi y la propia ciudadanía.”*

En el segundo apartado del mismo artículo dispone que *“el gobierno abierto se garantiza a través de los siguientes medios:*

*a) **Promoción de la transparencia** y cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa que se recogen en el presente título y en la legislación básica en materia de transparencia.*

*b) **Acceso a la información pública**, de acuerdo con lo previsto en la legislación básica en materia de transparencia y lo previsto en esta ley.*

*c) Puesta a disposición de la información pública en forma de **datos abiertos**; esto es, de modo que puedan estar disponibles y accesibles con costos razonables de reproducción, modificación o integración con otros datos y que permitan la utilización, reutilización y redistribución libre por cualquier persona, con pleno respeto a las restricciones por privacidad, seguridad o propiedad.*

*d) Desarrollo de instrumentos y cauces de **participación ciudadana**, de conformidad con lo establecido en el presente título.”*

Termina el apartado 3 diciendo que, *“además de establecer canales de participación en los términos previstos en esta ley, los medios para hacer efectivo el gobierno abierto tienen el objetivo de ofrecer a la ciudadanía información fehaciente sobre cómo ejercen sus funciones los gobiernos locales, qué políticas públicas emprenden y de qué manera gestionan los recursos públicos, facilitando de ese modo la rendición de cuentas de las responsables y los responsables públicos locales.”*

En definitiva, a partir de este momento los postulados en que se concreta el concepto de gobierno abierto, buen gobierno o gobernanza tienen pleno encaje formal en la LILE y, por tanto, son inmediatamente aplicables y exigibles para cualquier administración (artículo 49 LILE).

2 EL SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA

2.1 Nuestra misión

El Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia del Ayuntamiento de Ermua es un órgano dependiente del Área de Planificación Estratégica e Innovación que tiene como

misión atender, gestionar y mejorar la transparencia municipal, tanto en lo que se refiere a la publicidad activa como al ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

Somos conscientes de la importancia vital que tiene la transparencia para conseguir una mayor confianza de la ciudadanía en la administración municipal, así como para avanzar hacia una administración municipal moderna y eficaz. Atendemos así, además, a las necesidades planteadas en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, así como de la más reciente Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.

Por ello, desde el pasado mes de mayo de 2016, se ha creado esta unidad dotada de una técnica que gestiona y tramita las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por la ciudadanía, tanto de Ermua como de cualquier parte del mundo.

El objeto de este documento es informar sobre cómo se han gestionado tanto la transparencia activa como las solicitudes de acceso a la información durante los últimos ocho meses de 2016, tiempo en el que este Servicio se ha encargado de su tramitación; así como evaluar los datos obtenidos y poder extraer unas conclusiones de cara a seguir avanzando y mejorando el servicio que prestamos a la ciudadanía.

2.2 ¿Cómo tratamos de garantizar a la ciudadanía el ejercicio del derecho de acceso a la información?

Nuestro Servicio comprende, entre otras, las siguientes funciones, conforme establece la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno:

“a) Recabar y difundir la información a que se refiere la publicidad activa.”

Para dar cumplimiento a este derecho hemos desarrollado dos acciones de formación tanto general como específica sobre transparencia activa y pasiva al conjunto del personal al servicio de la Corporación para informar sobre cómo nos organizamos a partir de ahora para poder asegurar el alcance, la precisión y la puntualidad de la información que debemos poner a disposición de la ciudadanía.

“b) Recibir y dar tramitación a las solicitudes de acceso a la información.”

Esta función nos ha planteado un reto evidente, como ocurre en cada ocasión en que nos vemos obligados/as a implantar un nuevo servicio. Al menos inicialmente, no conocíamos el volumen de solicitudes de información que podíamos tener ni cuánto tiempo iban a consumir en la organización, por cuanto las únicas solicitudes de información que recibíamos hasta ahora eran las formuladas por los/as concejales/as en el ejercicio de su función de control de la actividad del gobierno municipal.

Esto no obstante, estimábamos que en esta materia, al igual que ocurre en el supuesto de gestión de las quejas que nos formula la ciudadanía, se podía producir un fenómeno similar: al principio se podía presumir que la ciudadanía se mostrara “tímida” y que fueran pocas las personas que solicitaran el acceso a la información, pero conforme pasara el tiempo entendimos que se podía producir un incremento de las mismas, que sin duda sería mayor si como ocurre con las quejas, la respuesta es satisfactoria para la ciudadanía, esto es, nos mostrábamos diligentes a la hora de contestar a las solicitudes que se nos formularan.

“c) Realizar los trámites internos necesarios para dar acceso a la información solicitada.”

Nos preocupa y ocupa que se pueda asegurar la calidad técnica de la información ofrecida e, incluso, la *“coherencia estratégica”* de dicha información, de modo que no nos limitemos a remitir a un ciudadano o ciudadana un documento sin que se haga el *“esfuerzo”* de hacer comprensible su contenido, lo que en ocasiones aconseja que se proceda a su reelaboración, formateado, etc., lo que implica asumir una nueva tarea que no teníamos prevista con anterioridad.

“d) Realizar el seguimiento y control de la correcta tramitación de las solicitudes de acceso a la información.”

El empleo por la LTBG del término *“correcta”*, referida a la tramitación del oportuno expediente administrativo, excusa la necesidad de abundar en la comprensión de esta tarea, suficientemente clara en su significado, contenido y desarrollo.

Por tanto, no se trata simplemente de que exista o no una persona que se limite a dar traslado a la documentación entrante con un mayor o menor automatismo, incluso esta tarea la podría realizar una máquina, sino que es preciso desplegar una actividad de seguimiento de esas solicitudes y reclamar la información a quien sea su titular o responsable de su gestión para poder garantizar el plazo de respuesta.

“e) Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información.”

f) Asegurar la disponibilidad en la respectiva página web o sede electrónica de la información cuyo acceso se solicita con más frecuencia.”

Mediante esta función se trata no sólo de facilitar el conocimiento de la información a demanda de la ciudadanía, sino de preparar y organizar la información de modo que seamos capaces de anticiparnos a las solicitudes de acceso que se nos puedan formular por la ciudadanía, a iniciativa propia, sin que sea necesario realizar una solicitud de la misma. En definitiva, ir por delante hacia una información *“acumulativa”*.

Para ello, nos apoyarnos en aquella información que es más demandada o que quepa entender que sea más relevante y, por tanto, oportuno que sea conocida por la ciudadanía sin necesidad de que esta información nos sea solicitada.

3 LA TRANSPARENCIA EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (en adelante LTAIPBG), ha venido a cubrir el déficit existente en nuestro ordenamiento jurídico, estableciendo que la transparencia, el acceso a la información y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción política, pues sólo cuando la acción de los/as responsables públicos se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos y ciudadanas pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan las administraciones públicas 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 a los poderes públicos.

La LILE encuadra la materia de la transparencia en la noción de buen gobierno y de gobierno abierto, abordando una regulación exigente de las obligaciones de publicidad activa que deben atender las entidades locales vascas, con un desglose exhaustivo por ámbitos materiales, añadiendo además el valor de que se adaptan las obligaciones de transparencia a la realidad propiamente local y a los instrumentos normativos, económico-financieros o de otro carácter que se producen en las entidades locales. Así, estas exigencias se modulan a través de una disposición transitoria de la ley, en la que se escalona su aplicabilidad en función de los umbrales de población que tenga cada municipio, sin que ello implique, en ningún caso, que esas exigencias establecidas por la ley no puedan alcanzarse si existe voluntad política y medios técnicos para lograrlas.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, durante la anterior legislatura el Parlamento Vasco abordó el debate del proyecto aprobado inicialmente por el Gobierno Vasco en 2014, de Ley de la Administración Pública Vasca, que dedicaba el título IV a la regulación de la transparencia, y el capítulo III de dicho título IV al derecho de acceso, en sus artículos 93 a 106.

Sin embargo, el proyecto de ley fue finalmente retirado en abril de 2015 por el Gobierno Vasco, en consideración al contexto político negativo que se trasladaba en aquel momento por lo que tenemos pendiente la regulación de la materia de transparencia en Euskadi, si bien constituye una demanda del anterior Parlamento Vasco que se retome este ámbito, desgajándolo del proyecto anterior a fin de revalorizar su significado.

Y, de otra parte, aunque no son directamente aplicables a las entidades locales de sus respectivos territorios, dado que su ámbito de aplicación se circunscribe a la administración foral y sus organismos y sociedades dependientes, conviene tener en cuenta la regulación que en materia de transparencia contienen la Norma Foral 4/2014, de 6 de febrero, de transparencia y acceso a la información pública, de la Diputación Foral de Gipuzkoa, y la Norma Foral 1/2016, de 17 de febrero, de Transparencia de Bizkaia, de la Diputación Foral de Bizkaia. Ambos textos legales constituyen un instrumento normativo de referencia a tener en cuenta en tanto en cuanto establecen buenas prácticas en materia de transparencia que podemos utilizar en nuestro ayuntamiento para superar el contenido mínimo establecido en la legislación básica.

De esta regulación se deduce que la transparencia tiene dos formas, la publicidad activa, en la que la administración tiene que actuar y publicitar información sin que se lo pidan los ciudadanos y ciudadanas, regulada en el capítulo II del título I de la LTAIPBG y en el capítulo II del título VI de la LILE; y la transparencia pasiva, que se refiere al derecho de acceso de los ciudadanos y ciudadanas a la información pública, regulada en el capítulo III de la LTAIPBG y en el capítulo III del título VI de la LILE.

3.1 ¿Qué es la transparencia o información activa?

La transparencia activa es la obligación de los organismos públicos de publicar y dar a conocer la información sobre sus actividades, presupuestos y políticas.

La LTAIPBG amplía y refuerza las obligaciones de información o publicidad activa en distintos ámbitos. En materia de información institucional, organizativa y de planificación exige la publicación de información relativa a las funciones que desarrolla la administración, la normativa que le resulta de aplicación y su estructura organizativa, además de sus instrumentos de planificación y la evaluación de su grado de cumplimiento.

En materia de información de relevancia jurídica y que afecte directamente al ámbito de las relaciones entre la administración y los ciudadanos y ciudadanas, la LTAIPBG contempla un amplio repertorio de documentos que, al ser publicados, proporcionarán una mayor seguridad jurídica.

Igualmente, en el ámbito de la información de relevancia económica, presupuestaria y estadística, se establece un amplio catálogo que debe ser accesible y entendible para los ciudadanos y ciudadanas, dado su carácter de instrumento óptimo para el control de la gestión y utilización de los recursos públicos.

De otra parte, se establece la obligación de publicar toda la información que con mayor frecuencia sea objeto de una solicitud de acceso, de modo que se compatibilicen las obligaciones de transparencia con los intereses de la ciudadanía.

Para canalizar la publicación de tan ingente cantidad de información y facilitar el cumplimiento de estas obligaciones de publicidad activa y, desde la perspectiva de que no se puede, por un lado, hablar de transparencia y, por otro, no poner los medios adecuados para facilitar el acceso a la información divulgada, la LTAIPBG contempla la creación y desarrollo de un portal de la transparencia.

La LTAIPBG establece que la información sujeta a las obligaciones de transparencia será publicada en las correspondientes sedes electrónicas o páginas web y de una manera clara, estructurada y entendible para las personas interesadas y, preferiblemente, en formatos reutilizables. A este efecto, se deben establecer los mecanismos adecuados para facilitar la accesibilidad, la interoperabilidad, la calidad y la reutilización de la información publicada así como su identificación y localización.

En el mismo sentido, el artículo 63,1 de la LILE establece que las entidades locales podrán configurar en sus sedes electrónicas o web institucionales un portal de transparencia, que el apartado 2 del mismo artículo establece como obligatorio para aquellas entidades locales que agrupen una población superior a 20.000 habitantes.

De igual manera, la LILE regula las obligaciones de publicidad activa de las entidades locales vascas en el capítulo II del título VI, en los artículos 50 a 58, ambos inclusive.

3.2 ¿En qué consiste el derecho de acceso a la información pública?

Es la denominada transparencia pasiva. Se corresponde con un derecho de los ciudadanos y ciudadanas, si bien no adquiere la condición de derecho fundamental pues no se regula mediante ley orgánica, sino ordinaria y, por tanto, no goza de la protección reforzada de los derechos fundamentales.

La LTAIPBG configura el derecho de acceso a la información como un derecho de titularidad universal, esto es, todas las personas, tanto físicas como jurídicas, también las extranjeras, tiene este derecho por el mero hecho de ser personas.

La LILE regula los *“Principios en materia de acceso a la información pública y órgano de reclamaciones”* en los artículos 62 a 66 del capítulo III del título VI.

A diferencia de lo que ocurría en el derecho de acceso a la información contemplado en los artículos 35 y 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, (derogada por la Ley

39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), en la actual regulación no es requisito la acreditación de la condición de interesada de la persona solicitante.

Por tanto, cualquier ciudadano o ciudadana, sólo por el hecho de serlo, puede solicitar la información sin que se requiera la acreditación de interés, motivo o justificación concreta de lo que se solicita, sin más excepciones que las que expresamente se contemplan en la normativa aplicable y que se refieren a la necesaria protección de los datos de carácter personal y las materias expresamente contempladas en la ley, de manera tasada.

La LTAIPBG regula este derecho en el capítulo III del título I, artículos 12 a 24, ambos inclusive, y la LILE en los artículos 50 a 66, inclusive.

3.3 Nuestro compromiso con la ciudadanía: un Ayuntamiento transparente

En el Ayuntamiento de Ermua estamos comprometidos con fomentar y enraizar la cultura de la transparencia en el empleo de los recursos públicos, la atención a la opinión de la ciudadanía y la rendición de cuentas a la sociedad, como seña de identidad de nuestra gestión y actividad diaria, porque facilita la confianza y que la ciudadanía recupere la información, que es suya, y que pueda ejercer un mayor control sobre sus gestores, la presentación de propuestas o hacer una labor de oposición constructiva, en definitiva, que conforme una sociedad responsable, mejor informada y más implicada en los asuntos públicos.

En el Ayuntamiento de Ermua no nos conformamos con cumplir estrictamente la legalidad, por lo que queremos ir más allá y fundamentar nuestra acción de gobierno en la transparencia y en la responsabilidad de manera voluntaria. Lo hacemos porque estamos convencidos. Por eso, hemos impulsado la transparencia para mejorar la eficiencia y eficacia de nuestro Ayuntamiento y, en consecuencia, beneficiar directamente a la ciudadanía con una prestación de servicios de mayor calidad.

La transparencia por lo tanto es uno de los pilares fundamentales de la acción de gobierno y de nuestra gestión en el Ayuntamiento de Ermua por lo que estamos comprometidos con la gestión de la información en tiempo real y la mejora de la eficiencia de nuestra gestión interna mediante el replanteamiento de nuestro modo de actuación a través de la reingeniería de procesos, la revisión de la manera en que desarrollamos las actividades y de la forma de relacionarnos con la ciudadanía, porque el hecho de estar más cerca supone una mayor exigencia por parte de nuestros vecinos y vecinas

Pero sobre todo, la transparencia representa una oportunidad, tanto de puertas para dentro, porque nos obliga a mejorar nuestra organización interna y nuestro modo de funcionar, lo que llamamos cambio cultural, y también de puertas afuera, para que la ciudadanía confíe en el Ayuntamiento como institución más cercana.

3.4 Evolución y estado de situación de la transparencia en el Ayuntamiento de Ermua

Queremos aprovechar la elaboración de la primera Memoria del grado de cumplimiento de la transparencia en nuestro Ayuntamiento para dejar constancia de lo realizado en este ámbito hasta el momento presente, para lo que nos proponemos realizar un breve repaso y conocer algunas de las iniciativas y proyectos más importantes que hemos impulsado y puesto en marcha para alcanzar el objetivo de lograr una administración

municipal verdaderamente moderna, innovadora, capaz de servir y responder mejor a los intereses de la ciudadanía y a sus necesidades con el objetivo de mejorar las condiciones y la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas de Ermua.

La gestión de la información en tiempo real, así como la gestión de la tecnología y del conocimiento han contribuido de manera sustancial a la mejora de la eficiencia de nuestra gestión interna mediante el replanteamiento de nuestro modo de actuación a través de la reingeniería de procesos, la revisión de la manera en que desarrollábamos las actividades y de la forma de relacionarnos con la ciudadanía a través de la web municipal, abierta en enero de 2005, y del Servicio de Atención Ciudadana, Abiapuntu, desde abril de 2008, y la implantación del Registro Electrónico cuya regulación aprobamos en marzo de 2007, antes incluso de la aprobación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Además de seguir avanzando en acercar el Ayuntamiento a la ciudadanía a través de la información sobre las actividades que realizamos y también sobre las prestaciones y servicios a los que pueden acceder los ciudadanos y ciudadanas de Ermua, en el Ayuntamiento de Ermua no esperamos a que se aprobara la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, para fomentar la cultura informativa en nuestro Ayuntamiento y ofrecer a la ciudadanía, incluso antes de su aprobación, la información que la mencionada Ley requiere al conjunto de las entidades públicas desde diciembre de 2015.

Para dar cumplimiento a este objetivo, en septiembre de 2012 abrimos un apartado específico en nuestra web municipal, adaptado a la metodología desarrollada por la organización no gubernamental “*Transparencia Internacional España*”, que en el año 2008 puso en marcha el denominado Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA), orientado a conocer el nivel efectivo de transparencia y de apertura informativa de los ayuntamientos españoles para con la ciudadanía de su municipio, y de la sociedad en general.

A través del ITA, anualmente se hace una valoración entre los 110 municipios más grandes de España. El análisis se realiza a partir de 80 indicadores que se evalúan en 6 grandes áreas, como son la información sobre la Corporación municipal; las relaciones con la ciudadanía y la sociedad; la transparencia económica y financiera; la transparencia en las contrataciones de servicios; la transparencia en materias de urbanismo y obras públicas; y la nueva ley de transparencia.

Con el objetivo de avanzar hacia la transparencia en la información y de garantizar el cumplimiento de estos indicadores, en abril de 2013 el Ayuntamiento de Ermua solicitó a la organización Transparency International una evaluación de los datos y la información que hacemos pública en la web municipal, <http://www.ermua.es/>, en relación con los ochenta indicadores y áreas de transparencia del Índice de Transparencia de los Ayuntamientos.

La organización Transparency International ha realizado la evaluación del Ayuntamiento de Ermua, aunque no forma parte de los 110 ayuntamientos más grandes de España, en la que nos comunica que *“en el caso de los ayuntamientos voluntarios no otorgamos ni publicamos notas o valoraciones, para que no se puedan mezclar con las puntuaciones oficiales del ITA, y no comience a haber así rankings paralelos, etc. Lo que sí hacemos es que cuando las puntuaciones de un ayuntamiento son destacadas, así lo*

indicamos públicamente en nuestra página web (como podrá comprobar en el apartado del ITA-Ayuntamientos voluntarios).”

En la página web de Transparency International (<http://www.transparencia.org.es/ITA%20AÑOS%20ANTERIORES/Aytos.%20evaluados%20voluntariamente.htm>) se mencionan, a modo de reconocimiento, aquellos ayuntamientos que han obtenido una valoración destacada con la metodología de este índice, recogándose el correspondiente enlace a su página web, entre los que se encuentra el Ayuntamiento de Ermua.

Asimismo, el Ayuntamiento de Ermua forma parte de la Red de Ayuntamientos Vascos por la Transparencia creada por EUDEL, con el objetivo de trabajar por construir y consolidar un modelo de referencia en Euskadi para la implantación de la transparencia a nivel municipal, desde los propios ayuntamientos implicados.

En la página web de EUDEL, en el enlace <http://www.eudel.net/destacados/transparencia/>, se publica la información relevante sobre los objetivos, miembros, ámbitos de trabajo y resultados de la Red de Ayuntamientos Vascos por la Transparencia.

Como medida de fomento de la transparencia y mejorar la información que ponemos a disposición de la ciudadanía, desde el 6 de mayo de 2015 las sesiones de los Plenos de la Corporación y de las Comisiones Informativas son públicas por decisión de la propia Corporación, mediante acuerdo adoptado por el Pleno de la Corporación en sesión de 2 de julio de 2014, y, en consecuencia, desde el 6 de mayo de 2015 las sesiones de los citados órganos de gobierno se graban, transmiten y se pueden seguir tanto en directo (*streaming*) a través de la propia web y el canal de youtube corporativo, como en cualquier otro momento posterior al de la celebración de la sesión, a través del servicio denominado por sus siglas en inglés VOD o vista bajo demanda.

El 6 de septiembre de 2016 procedimos a la reorganización completa del anterior apartado de transparencia y su transformación en un portal de transparencia, integrado en la web municipal, mediante el cual hemos pretendido centralizar toda la información relevante antes dispersa en la web, contemplando todos los ámbitos de la transparencia de manera global más allá de la referencia a un sistema de indicadores concreto y variable en el tiempo.

4 EVALUACIÓN DE LA TRANSPARENCIA ACTIVA

4.1 Descripción

Se puede acceder al apartado de transparencia de la web municipal a través de la siguiente URL: www.ermua.es/transparencia

Antes de crear un microsite como tal simplemente había un apartado en el que se publicaban los indicadores ITA que el Ayuntamiento de Ermua empezó a publicar el **6 de septiembre de 2012**. Sin embargo, el **9 de septiembre de 2016**, cuatro años más tarde, este ayuntamiento ha creado un microsite específico que contiene toda la información relativa a esta cuestión.

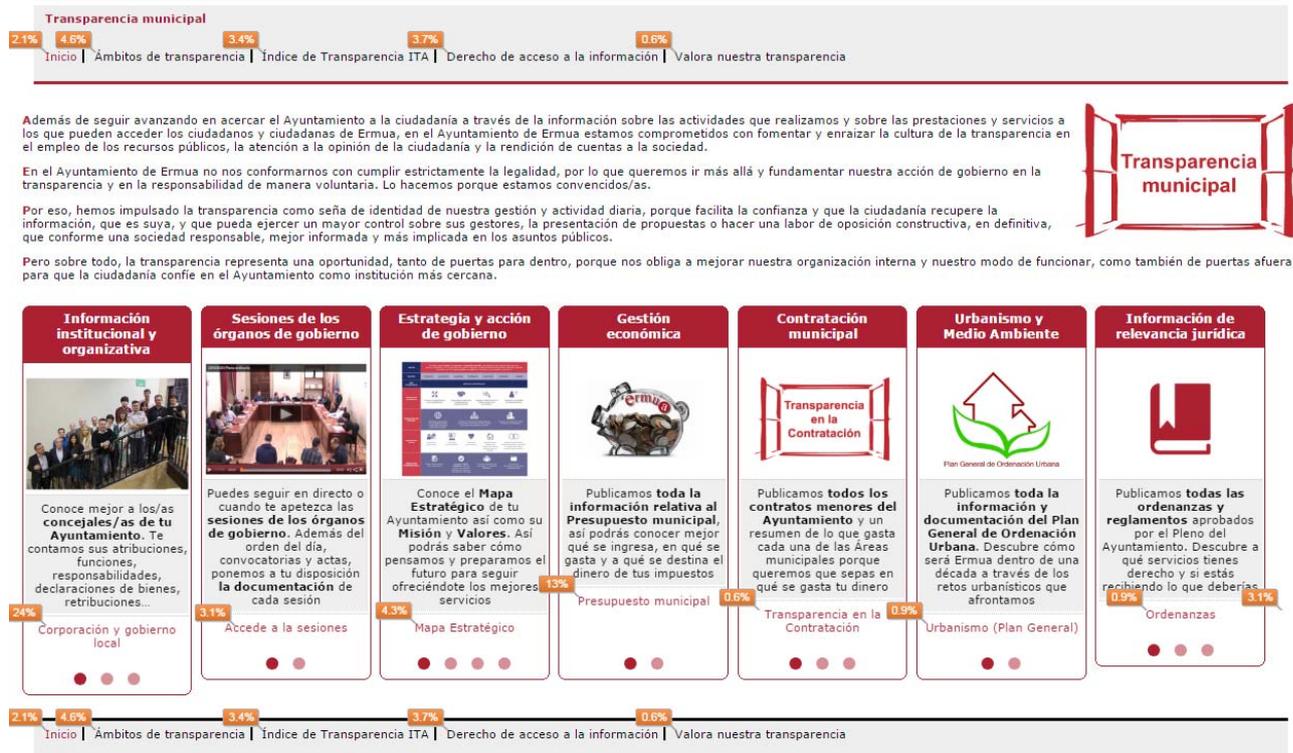


Ilustración 1: Analítica de página de la portada del microsite Transparencia municipal

Como se puede ver en la Analítica de página de Google Analytics en el periodo del 6 de septiembre de 2016 al 31 de diciembre las partes del menú más visitadas son Ámbitos de transparencia (4,6%) y los índices ITA (3,7%).

En los aspectos más concretos que en la portada se destacan los más visitados son sin lugar a dudas la información sobre la Corporación y el Gobierno Local (24%) seguido por el Presupuesto municipal (13%), el Mapa Estratégico (4,3%) y las sesiones de órganos de gobierno (3,1%).



Ilustración 2: Gráfica de visitas de portada de Transparencia en el periodo 06/09/2016- 31/12/2016

<input type="checkbox"/>	Título de la página ?	Número de visitas a páginas ? ↓	Número de páginas vistas únicas ?	Promedio de tiempo en la página ?
		691 % del total: 0,14 % (485.473)	541 % del total: 0,18 % (299.116)	00:01:06 Media de la vista: 00:00:57 (16,01 %)
<input type="checkbox"/>	1. Transparencia municipal	416 (60,20 %)	346 (63,96 %)	00:01:33
<input type="checkbox"/>	2. Transparencia municipal - Índice de Transparencia ITA	115 (16,64 %)	63 (11,65 %)	00:00:20
<input type="checkbox"/>	3. Transparencia municipal - Ámbitos de transparencia	106 (15,34 %)	83 (15,34 %)	00:00:19
<input type="checkbox"/>	4. Transparencia municipal - Derecho de acceso a la información	40 (5,79 %)	36 (6,65 %)	00:01:40
<input type="checkbox"/>	5. Transparencia municipal - Valora nuestra transparencia	10 (1,45 %)	9 (1,66 %)	00:00:25
<input type="checkbox"/>	6. Udalaren gardetasuna - Índice de Transparencia ITA	3 (0,43 %)	3 (0,55 %)	00:00:46
<input type="checkbox"/>	7. Ayuntamiento - Transparencia municipal	1 (0,14 %)	1 (0,18 %)	00:00:00

Tabla 1: Visitas del apartado de Transparencia municipal en el periodo 06/09/2016-31/12/2016

Siguiendo el método de analítica de página podemos ver desggranados los apartados más visitados del portal en cada uno de los ámbitos de transparencia definidos.

4.2 Ámbitos de la transparencia

4.2.1 Información institucional y organizativa

A continuación, indicamos los contenidos que más interés han suscitado en la ciudadanía en este ámbito de accesibilidad en concreto.

Información institucional y organizativa	Sesiones de los órganos de gobierno	Estrategia y acción de gobierno	Gestión económica	Contratación municipal	Urbanismo y Medio Ambiente
---	-------------------------------------	---------------------------------	-------------------	------------------------	----------------------------

Información jurídica de relevancia

Corporación y gobierno local | Organización administrativa | Patrimonio municipal |

Conoce mejor a los/as **concejales/as de tu Ayuntamiento**. Te contamos sus atribuciones, funciones, responsabilidades, declaraciones de bienes, retribuciones...

- » **Corporación y gobierno local**
 - » Órganos de gobierno
 - » Alcaldía
 - » Tenientes de Alcalde y concejales/as delegados/as
 - » Pleno municipal
 - » Junta de Gobierno Local
 - » Junta de Portavoces
 - » Comisiones Informativas
 - » Consejo Asesor de Planeamiento
 - » Consejos Sectoriales
 - » Grupos políticos municipales
- » **Representantes en otras instituciones**
 - » Dedicación y retribuciones de la Corporación
 - » Registro de intereses y actividades
 - » Asignaciones económicas a los grupos políticos



Ilustración 3: Analítica de página del ámbito 'Información institucional y organizativa'

Información institucional y organizativa	Sesiones de los órganos de gobierno	Estrategia y acción de gobierno	Gestión económica	Contratación municipal	Urbanismo y Medio Ambiente
---	-------------------------------------	---------------------------------	-------------------	------------------------	----------------------------

Información jurídica de relevancia

Corporación y gobierno local | **Organización administrativa** | Patrimonio municipal |

Conócenos mejor a las **personas que formamos parte de tu Ayuntamiento** y descubre para qué estamos, qué servicios te prestamos o cómo contactar con nosotros/as.

- » **Organización administrativa**
 - » Organigrama funcional
 - » **Órganos administrativos de control**
 - » Áreas municipales
 - » Organismos autónomos
 - » Sociedades municipales
 - » Otras entidades



Ilustración 4: Analítica de página del ámbito 'Información institucional y organizativa'

- Órganos de Gobierno
- Dedicación y Retribuciones de la Corporación
- Organigrama funcional
- Áreas municipales

Si accedemos a las visitas propiamente dichas del apartado web Corporación y Gobierno local, que se presentó el 4 de marzo de 2016, nos encontramos con la siguiente información:

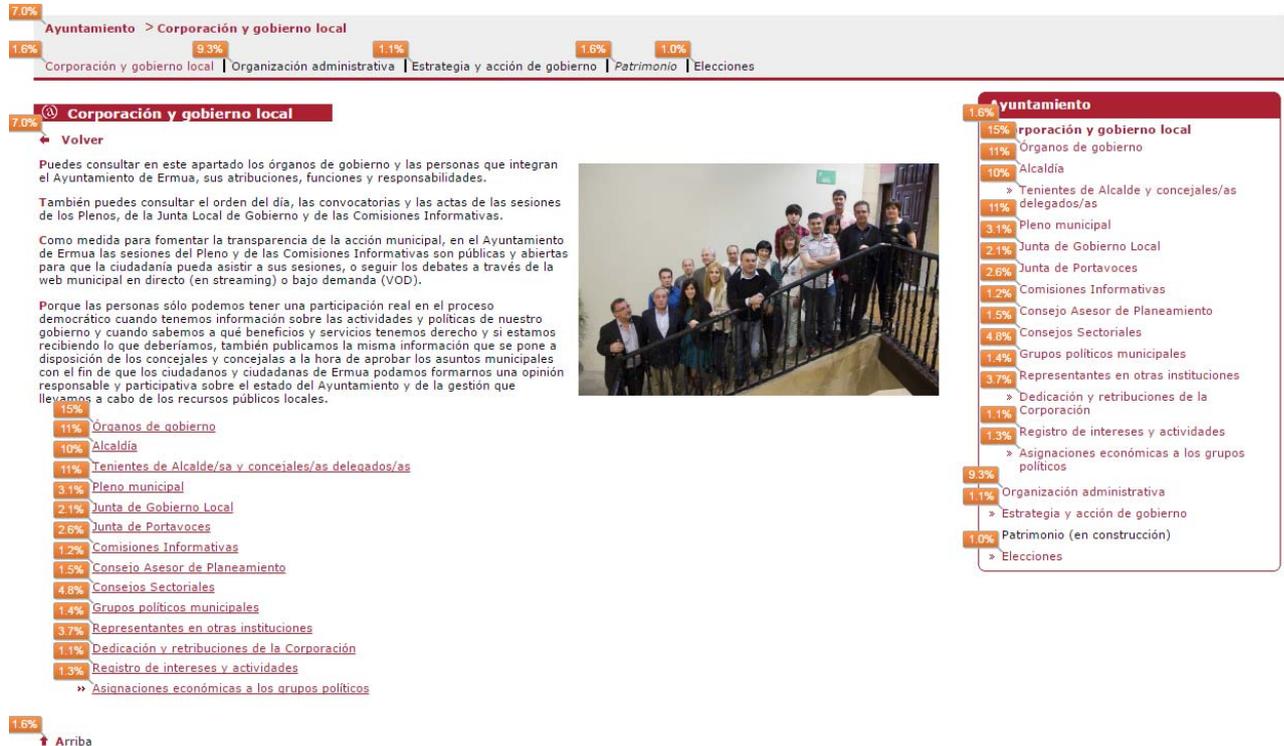


Ilustración 5: Analítica de página del apartado ‘Corporación y Gobierno Local’

Esta página ha tenido un total de 2291 visitas únicas desde que se abrió al público hasta el 31/12/2016.

Dentro de este apartado mostramos los contenidos más relevantes para la ciudadanía:

	Título de la página	Número de visitas a páginas	Número de páginas vistas únicas
		39.565 % del total: 3,76 % (1.082.874)	26.121 % del total: 3,90 % (669.053)
1.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Pleno - Composición - Detalle	13.215 (33,40 %)	9.727 (37,24 %)
2.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local	4.728 (11,95 %)	2.290 (8,77 %)
3.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Pleno municipal - Composición	3.204 (8,10 %)	1.706 (6,53 %)
4.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Grupos políticos municipales - Composición	2.568 (6,49 %)	1.765 (6,76 %)
5.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Dedicación y retribuciones de los/as miembros de la Corporación	2.114 (5,34 %)	1.278 (4,89 %)
6.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Pleno municipal	1.529 (3,86 %)	818 (3,13 %)
7.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Los/as Tenientes de Alcalde y concejales/as delegados/as	1.398 (3,53 %)	795 (3,04 %)
8.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Alcaldía	1.224 (3,09 %)	831 (3,18 %)
9.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - ¿Cuáles son los órganos de gobierno del Ayuntamiento?	1.067 (2,70 %)	756 (2,89 %)
10.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Comisiones Informativas	973 (2,46 %)	729 (2,79 %)
11.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Junta de Gobierno Local	738 (1,87 %)	516 (1,98 %)
12.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Los/as Tenientes de Alcalde y concejales/as delegados/as - Tenientes de Alcalde/sa	720 (1,82 %)	462 (1,77 %)
13.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Los/as Tenientes de Alcalde y concejales/as delegados/as - Concejales delegadas	708 (1,79 %)	475 (1,82 %)
14.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Representantes en otras instituciones	696 (1,76 %)	579 (2,22 %)
15.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Consejos Sectoriales	683 (1,73 %)	483 (1,85 %)
16.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Grupos políticos municipales	627 (1,58 %)	419 (1,60 %)
17.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Consejo Asesor de Planeamiento	441 (1,11 %)	326 (1,25 %)
18.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Asignaciones económicas a los grupos políticos municipales	393 (0,99 %)	274 (1,05 %)
19.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Junta de Portavoces	391 (0,99 %)	276 (1,06 %)
20.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Pleno municipal - Organización	350 (0,88 %)	261 (1,00 %)
21.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Registro de intereses y actividades	315 (0,80 %)	242 (0,93 %)
22.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Pleno municipal - Videoacta digital	269 (0,68 %)	206 (0,79 %)
23.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Entidades a las que pertenece el Ayuntamiento	262 (0,66 %)	103 (0,39 %)
24.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Pleno municipal - Clases de sesiones	191 (0,48 %)	153 (0,58 %)
25.	Ermua - Ayuntamiento - Corporación y gobierno local - Pleno municipal - Convocatoria y orden del día	176 (0,44 %)	146 (0,56 %)

Tabla 2: Contenidos más visitados del apartado 'Corporación y Gobierno Local'

Como se desprende de la tabla, la composición política del Ayuntamiento, esto es, qué concejales y concejalas conforman la corporación ha recibido desde que se puso en marcha el apartado hasta el 31/12/2016 más de 10.000 visitas únicas, la composición de los grupos políticos municipales en torno a 1.800 visitas únicas, la dedicación y retribución de los miembros de la Corporación un total de 1.300 visitas.

Además, mostramos las visitas que han tenido el resto de páginas del apartado.

Finalmente, queremos mostrar cómo ha sido la evolución de esas visitas a este apartado a lo largo del tiempo:



Ilustración 6: Gráfica que muestra la evolución de las visitas al apartado ‘Corporación y Gobierno Local’

4.2.2 Sesiones de los órganos de gobierno

A continuación, indicamos los contenidos que más interés han suscitado en la ciudadanía en este ámbito de accesibilidad en concreto.



Ilustración 7: Análisis de página del ámbito ‘Sesiones de los órganos de gobierno’

En este apartado destaca el número de personas que hacen click en el apartado de ‘suscripción de sesiones’. En el momento de la redacción del informe se encuentran 17 personas suscritas a las Comisiones Informativas de Asuntos Generales-Pleno, 16 personas a las Comisiones Especiales de Cuentas-Hacienda y 18 personas a las Sesiones de Pleno.

4.2.3 Estrategia y Acción de Gobierno

A continuación, indicamos los contenidos en este ámbito de accesibilidad en concreto.



Ilustración 8: Analítica de página del ámbito 'Estrategia y Acción de Gobierno'

En este apartado está repartido el interés de la ciudadanía de forma similar entre el Mapa Estratégico de la organización, los ejes estratégicos y el Programa de gobierno.

Sin embargo, si accedemos al apartado de origen podemos ver las páginas que más interesan a la ciudadanía desde que se pusiera este apartado en marcha el 4 de marzo de 2016.



Ilustración 9: Analítica de página del apartado 'Organización administrativa'

En este apartado se evidencia en base a la analítica de página que los subapartados más atractivos para la ciudadanía han sido 'Áreas municipales' y 'Organigramas funcionales'.

Esta página ha tenido un total de 3.469 visitas únicas desde que se abrió al público hasta el 31/12/2016.

Dentro de este apartado mostramos los contenidos más relevantes para la ciudadanía:

Título de la página	Número de visitas a páginas	Número de páginas vistas únicas
	44.585 % del total: 4,23 % (1.032,874)	29.909 % del total: 4,47 % (669,053)
1. Ayuntamiento - Organización administrativa - Áreas municipales - Área de Planificación Estratégica e innovación	11.068 (24,82 %)	8.183 (27,36 %)
2. Ermua - Ayuntamiento - Organización administrativa	6.984 (15,66 %)	3.493 (11,68 %)
3. Ayuntamiento - Organización administrativa - Organigrama funcional	4.551 (10,21 %)	3.372 (11,27 %)
4. Ermua - Ayuntamiento - Organización administrativa - Áreas municipales	4.432 (9,94 %)	1.918 (6,41 %)
5. Ayuntamiento - Organización administrativa - Áreas municipales - Área de Personas	4.063 (9,11 %)	2.936 (9,82 %)
6. Ayuntamiento - Organización administrativa - Áreas municipales - Área de Ciudad	3.339 (7,49 %)	2.569 (8,59 %)
7. Ayuntamiento - Organización administrativa - Áreas municipales - Área de Seguridad Ciudadana	2.110 (4,73 %)	1.611 (5,39 %)
8. Ayuntamiento - Organización administrativa - Áreas municipales - Área de Desarrollo Local	1.965 (4,41 %)	1.429 (4,78 %)
9. Ermua - Ayuntamiento - Organización administrativa - Otras entidades en las que participa el Ayuntamiento	1.166 (2,62 %)	842 (2,82 %)
10. Ayuntamiento - Organización administrativa - Órganos administrativos de control - Secretaría/Organos de gobierno	1.101 (2,47 %)	875 (2,93 %)
11. Ermua - Ayuntamiento - Organización administrativa - Órganos administrativos de control	964 (2,16 %)	648 (2,17 %)
12. Ayuntamiento - Organización administrativa - Organismos autónomos	603 (1,35 %)	396 (1,32 %)
13. Ayuntamiento - Organización administrativa - Órganos administrativos de control - Intervención General	551 (1,24 %)	432 (1,44 %)
14. Ayuntamiento - Organización administrativa - Organismos autónomos - Euskaltegi municipal	546 (1,22 %)	365 (1,22 %)
15. Ermua - Ayuntamiento - Organización administrativa - Entidades a las que pertenece el Ayuntamiento	468 (1,05 %)	389 (1,30 %)
16. Ayuntamiento - Organización administrativa - Organismos autónomos - Instituto municipal de Deportes	451 (1,01 %)	269 (0,90 %)
17. Ermua - Ayuntamiento - Organización administrativa - Encuestas sobre prestación de servicios - Histórico de sondeos	71 (0,16 %)	57 (0,19 %)
18. Ermua - Ayuntamiento - Organización administrativa - Organismos autónomos	64 (0,14 %)	52 (0,17 %)
19. Ermua - Ayuntamiento - Organización administrativa - Encuestas sobre prestación de servicios - Detalle del sondeo	31 (0,07 %)	29 (0,10 %)
20. Ayuntamiento - Organización administrativa - Cartas de servicios - Carta de servicios de Selección de personas	18 (0,04 %)	14 (0,05 %)
21. Ayuntamiento - Organización administrativa - Cartas de servicios - Carta de servicios de Protección de datos	11 (0,02 %)	7 (0,02 %)
22. Ayuntamiento - Organización administrativa - Cartas de servicios - Carta de servicios de Contratación	7 (0,02 %)	6 (0,02 %)
23. Ermua - Ayuntamiento - Organización administrativa - Encuestas sobre prestación de servicios	7 (0,02 %)	4 (0,01 %)
24. Ayuntamiento - Organización administrativa - Cartas de servicios - Carta de servicios de la Biblioteca municipal	6 (0,01 %)	6 (0,02 %)
25. Ayuntamiento - Organización administrativa - Organismos autónomos - Instituto Municipal de Deportes	5 (0,01 %)	4 (0,01 %)

Tabla 3: Relación de visitas del apartado 'Organización administrativa' en el periodo 04/03/2016-31/12/2016

Como se desprende de la tabla los apartados que más interesan a la ciudadanía son:

- El Área de Planificación Estratégica e Innovación con más de 8.000 visitas únicas.
- El organigrama funcional y clásico con más de 3.300 visitas únicas.
- El Área de Personas con casi 3.000 visitas únicas.
- El Área de Ciudad con más de 2.500 visitas únicas.
- El Área de Seguridad Ciudadana con más de 1.500 visitas únicas.
- El Área de Desarrollo Local con casi 1.500 visitas únicas.

4.2.4 Gestión económica

A continuación, indicamos los contenidos en este ámbito de accesibilidad en concreto.

Información institucional y organizativa	Sesiones de los órganos de gobierno 17%	Estrategia y acción de gobierno	Gestión económica 33%	Contratación municipal	Urbanismo y Medio Ambiente
Información jurídica de relevancia					
<p>Presupuesto municipal Participación en el Presupuesto municipal </p> <p>Publicamos toda la información relativa al Presupuesto municipal, así podrás conocer mejor qué se ingresa, en qué se gasta y a qué se destina el dinero de tus impuestos.</p> <ul style="list-style-type: none"> » Presupuesto municipal de 2016 <ul style="list-style-type: none"> » Las prioridades que nos marcamos para 2016 17% Ingresos de 2016 » Gastos de 2016 » Ejecución del Presupuesto de 2016 17% Indicadores económico-financieros de 2015 <ul style="list-style-type: none"> » Información completa del Presupuesto de 2016 » Evolución de la gestión económica » Presupuestos de los Organismos Autónomos de 2016 » Presupuestos de las Sociedades Públicas Municipales de 2016 					



Ilustración 10: Análisis de página del ámbito 'Gestión económica'

Dentro de este apartado la ciudadanía sobre todo se interesa por los gastos y por la información documental del presupuesto en vigor.

Si entramos a analizar el apartado de Economía en sí obtenemos la siguiente información.

Economía	0.5%	1.4%	2.2%	11%	0.3%	4.1%	2.8%
<p>Información general Participa en el Presupuesto de 2016 El Presupuesto municipal de 2016 Presupuesto de los Organismos Autónomos de 2016 Presupuestos de las Sociedades Públicas Municipales de 2016 Informes de Auditoría de Cuentas y Fiscalización Liquidación del Presupuesto municipal de 2015 Calendario del contribuyente de 2017 Recaudación Histórico de presupuestos</p>							
Economía							
<p>Nuestro compromiso con la ciudadanía: un Ayuntamiento más transparente</p> <p>El Presupuesto es el documento más importante que cada año aprueba el Ayuntamiento. Contiene la previsión de los ingresos que se esperan obtener y de los gastos que como máximo se podrán realizar cada año.</p> <p>Aunque el Presupuesto es un documento de gran complejidad jurídica y económica queremos avanzar hacia un Ayuntamiento más transparente y promover que los vecinos y vecinas de Ermua no sean simples observadores de los acontecimientos y decisiones y que puedan convertirse en protagonistas de la gestión del municipio.</p> <p>Con este objetivo ofrecemos la información relevante del Presupuesto para que la ciudadanía pueda conocer qué se ingresa, en qué se gasta y a qué se destina el dinero de nuestros impuestos.</p> <p>Además de profundizar en la cultura de la transparencia mediante la mejora de la información sobre la gestión económica y financiera del Ayuntamiento, confiamos en que esta iniciativa contribuya a mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> 0.5% Información general 2.2% Participa en el Presupuesto de 2016 11% El Presupuesto municipal de 2016 0.3% Presupuesto de los Organismos Autónomos 0.5% Presupuestos de las Sociedades Públicas Municipales 1.4% Informes de Auditoría de Cuentas y Fiscalización 2.5% Liquidación del Presupuesto de 2015 » Calendario del contribuyente de 2017 4.1% Recaudación 2.8% Histórico de presupuestos 							



Ilustración 11: Análisis de página del apartado 'Economía'

Como se desprende de esta imagen se puede observar que los puntos que más interés suscitan a la ciudadanía son 'Presupuesto Municipal de 2016', 'Información general', 'Recaudación' y el 'Histórico de Presupuestos'.

Este apartado tuvo a lo largo del ejercicio 2016 más de 1.100 visitas únicas.

A continuación mostramos las páginas más visitadas en este apartado por la ciudadanía:

Título de la página	Número de visitas a páginas	Número de páginas vistas únicas	Promedio de tiempo en la página
	9.425 % del total: 0,73 % (1.283,051)	5.692 % del total: 0,70 % (812,486)	00:00:38 Media de la visita: 00:01:00 (37,42 %)
1. Economía - Histórico de Presupuestos - Presupuesto Municipal	1.773 (18,81 %)	836 (14,69 %)	00:00:48
2. Ermua - Economía	1.671 (17,73 %)	1.167 (20,50 %)	00:00:22
3. Economía - Presupuesto municipal - Información completa	1.277 (13,55 %)	423 (7,43 %)	00:00:31
4. Economía - Presupuesto Municipal - Las prioridades que nos marcamos	689 (7,31 %)	451 (7,92 %)	00:00:32
5. Economía - ¡Participa en el Presupuesto 2014! - Información y difusión del proceso	296 (3,14 %)	91 (1,60 %)	00:00:17
6. Economía - Información general - ¿Qué es el Presupuesto?	228 (2,42 %)	170 (2,99 %)	00:00:36
7. Economía - ¡Participa en el Presupuesto!	207 (2,20 %)	152 (2,67 %)	00:00:40
8. Economía - Histórico de presupuestos	204 (2,16 %)	100 (1,76 %)	00:00:19
9. Economía - Información general - Estructura del presupuesto	187 (1,98 %)	148 (2,60 %)	00:01:23
10. Economía - Información general - Hoja de ruta del Presupuesto: el Mapa Estratégico Municipal	170 (1,80 %)	155 (2,72 %)	00:01:48
11. Economía - Liquidación del Presupuesto	169 (1,79 %)	106 (1,90 %)	00:00:59
12. Economía - Información general - ¿Qué contiene el Presupuesto?	167 (1,77 %)	135 (2,37 %)	00:01:23
13. Economía - Presupuesto municipal - Gastos: ¿en qué se gasta e invierte los recursos del Ayuntamiento? - Gastos por capítulos	160 (1,70 %)	103 (1,81 %)	00:00:57
14. Economía - informes de fiscalización de la Intervención Municipal	148 (1,57 %)	81 (1,42 %)	00:00:21
15. Economía - Presupuesto Municipal - Ejecución del Presupuesto	139 (1,47 %)	97 (1,70 %)	
16. Economía - Recaudación	127 (1,35 %)	107 (1,88 %)	
17. Economía - Presupuesto municipal - Ingresos: ¿cómo se financia el Ayuntamiento? - Ingresos por capítulos	109 (1,16 %)	76 (1,34 %)	
18. Economía - Presupuestos de los Organismo Autónomos - Instituto Municipal de Deportes - Ingresos por capítulos	106 (1,12 %)	69 (1,21 %)	
19. Economía - Presupuesto Municipal - Indicadores económico-financieros	104 (1,10 %)	71 (1,25 %)	
20. Economía - Presupuesto municipal - Gastos: ¿en qué se gasta e invierte los recursos del Ayuntamiento? - Transferencias corrientes	102 (1,08 %)	64 (1,12 %)	
21. Economía - Presupuesto Municipal - Gastos: ¿en qué se gasta e invierte los recursos del Ayuntamiento? - ¿a qué se destina los recursos del Ayuntamiento?	98 (1,04 %)	66 (1,16 %)	
22. Economía - Presupuesto municipal - Ingresos: ¿cómo se financia el Ayuntamiento? - Origen de los ingresos	97 (1,03 %)	79 (1,39 %)	
23. Economía - Calendario del contribuyente	93 (0,99 %)	76 (1,34 %)	
24. Economía - Información general - ¿Qué significa? Glosario de términos presupuestarios	88 (0,93 %)	68 (1,19 %)	
25. Economía - Presupuestos de las Sociedades Públicas - PROMOSA - Ingresos por capítulos	86 (0,91 %)	64 (1,12 %)	

Tabla 4: Páginas más visitas por la ciudadanía del apartado 'Economía' a lo largo de 2016

A continuación, mostramos la evolución de esas visitas:



Ilustración 12: Gráfico que muestra la evolución de las visitas en 2016 al apartado 'Economía'

4.2.5 Contratación municipal

A continuación, indicamos los contenidos en este ámbito de accesibilidad en concreto.

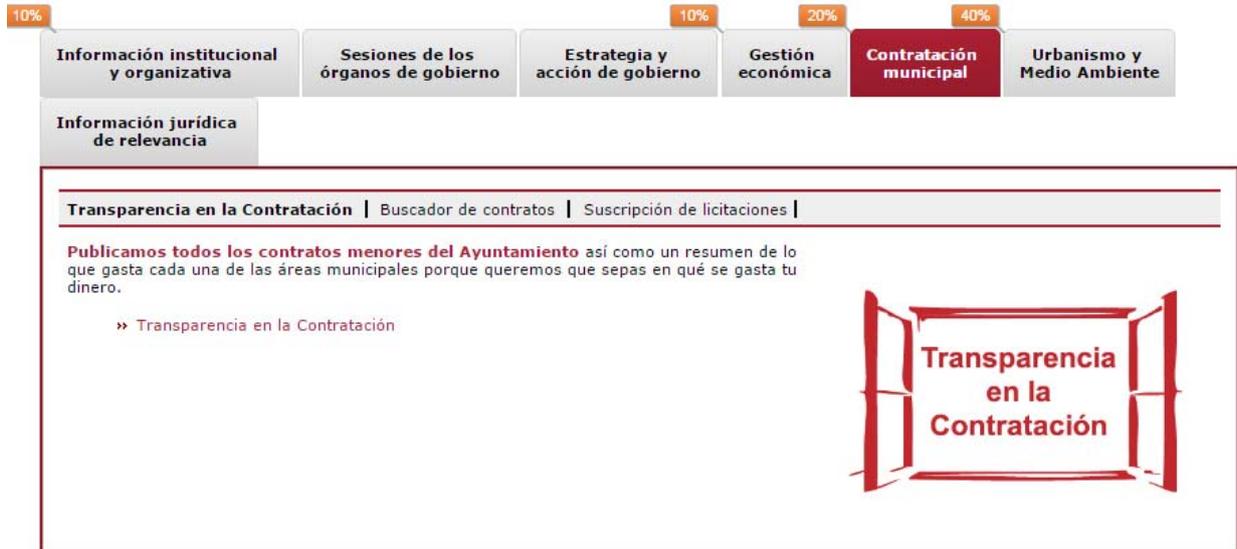


Ilustración 13: Analítica de página del ámbito 'Contratación municipal'

Se trata de un ámbito de gran interés. De hecho es el ámbito que como se puede ver en la imagen anterior despierta mayor interés (40% clicks).

4.2.6 Urbanismo y Medio Ambiente

A continuación, indicamos los contenidos en este ámbito de accesibilidad en concreto.

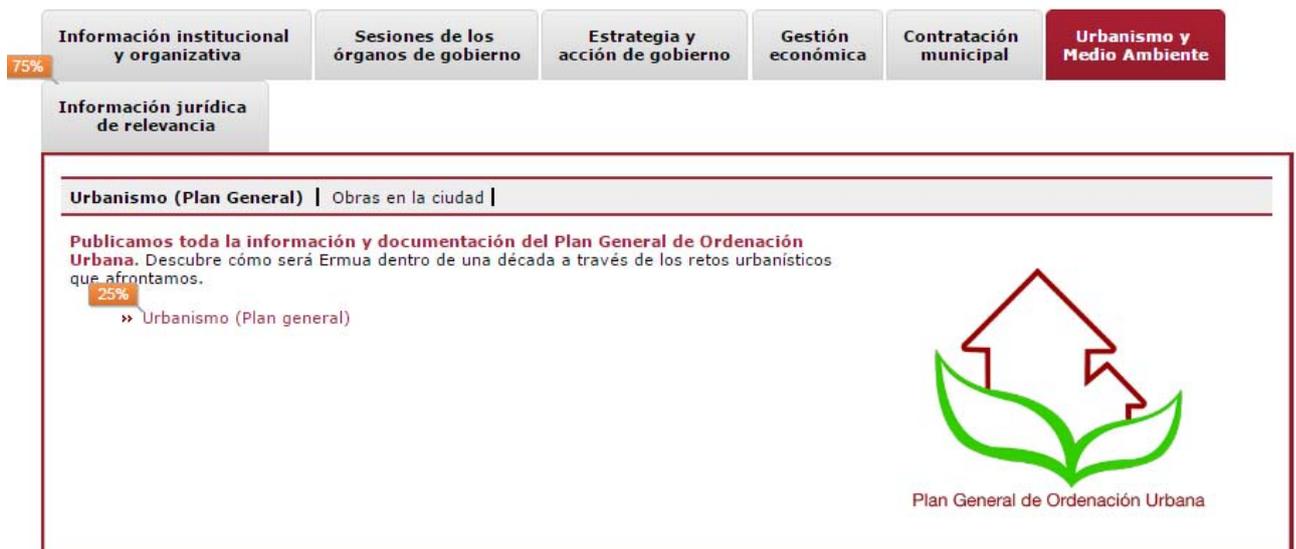


Ilustración 14: Analítica de página del ámbito 'Urbanismo y Medio Ambiente'

Dentro de este ámbito como se puede ver toda la atención está enfocada en el Plan General de Ordenación Urbana.

En lo que respecta a este apartado, a continuación se muestra la información más relevante para la ciudadanía:

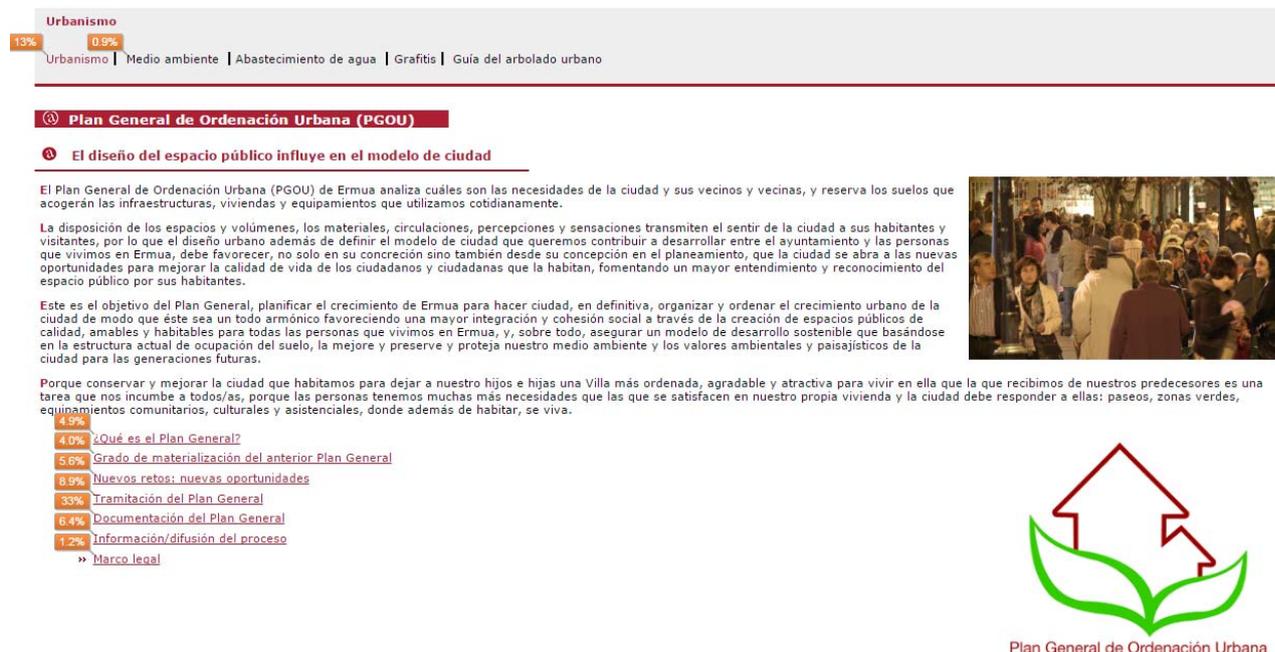


Ilustración 15: Analítica de página del Plan General de Ordenación Urbana

Como se desprende de la imagen los subapartados que han sido más visitados son la Documentación general del Plan General, la Información/Difusión del proceso y los Nuevos retos y oportunidades.

A continuación, mostramos las páginas más visitadas a lo largo del ejercicio 2016:

<input type="checkbox"/>	Título de la página ?	Número de visitas a páginas ?	Número de páginas vistas únicas ?
		3.625 % del total: 0,28 % (1.285.051)	2.409 % del total: 0,30 % (812.486)
<input type="checkbox"/>	1. Ermua - Urbanismo - Plan General de Ordenación Urbana	1.034 (28,52 %)	656 (27,23 %)
<input type="checkbox"/>	2. Urbanismo - Plan General de Ordenación Urbana - Documentación del Plan General	835 (23,03 %)	627 (26,03 %)
<input type="checkbox"/>	3. Urbanismo - Plan General de Ordenación Urbana - Tramitación	455 (12,55 %)	318 (13,20 %)
<input type="checkbox"/>	4. Urbanismo - Revisión del Plan General de Ordenación Urbana - Información y difusión del proceso	364 (10,04 %)	121 (5,02 %)
<input type="checkbox"/>	5. Urbanismo - Plan General de Ordenación Urbana - Grado de materialización del anterior Plan - Aparcamiento	242 (6,68 %)	196 (8,14 %)
<input type="checkbox"/>	6. Urbanismo - Plan General de Ordenación Urbana - ¿Qué es?	199 (5,49 %)	125 (5,19 %)
<input type="checkbox"/>	7. Urbanismo - Revisión del Plan General de Ordenación Urbana - Razones de la revisión - Grado de materialización del Plan General anterior	130 (3,59 %)	63 (2,62 %)
<input type="checkbox"/>	8. Urbanismo - Revisión del Plan General de Ordenación Urbana - Nuevos retos: nuevas oportunidades	125 (3,45 %)	90 (3,74 %)
<input type="checkbox"/>	9. Urbanismo - Plan General de Ordenación Urbana - Grado de materialización del anterior Plan - Propuestas de desarrollo residencial	54 (1,49 %)	46 (1,91 %)
<input type="checkbox"/>	10. Urbanismo - Plan General de Ordenación Urbana - Grado de materialización del anterior Plan - Otras actuaciones	50 (1,38 %)	44 (1,83 %)

Tabla 5: Páginas más visitadas del apartado ‘Plan General de Ordenación Urbana’ en 2016

También mostramos cómo ha sido la evolución de las visitas a lo largo del tiempo.



Ilustración 16: Evolución de visitas del apartado ‘Plan General de Ordenación Urbana’

4.2.7 Información jurídica de relevancia

A continuación, indicamos los contenidos en este ámbito de accesibilidad en concreto.

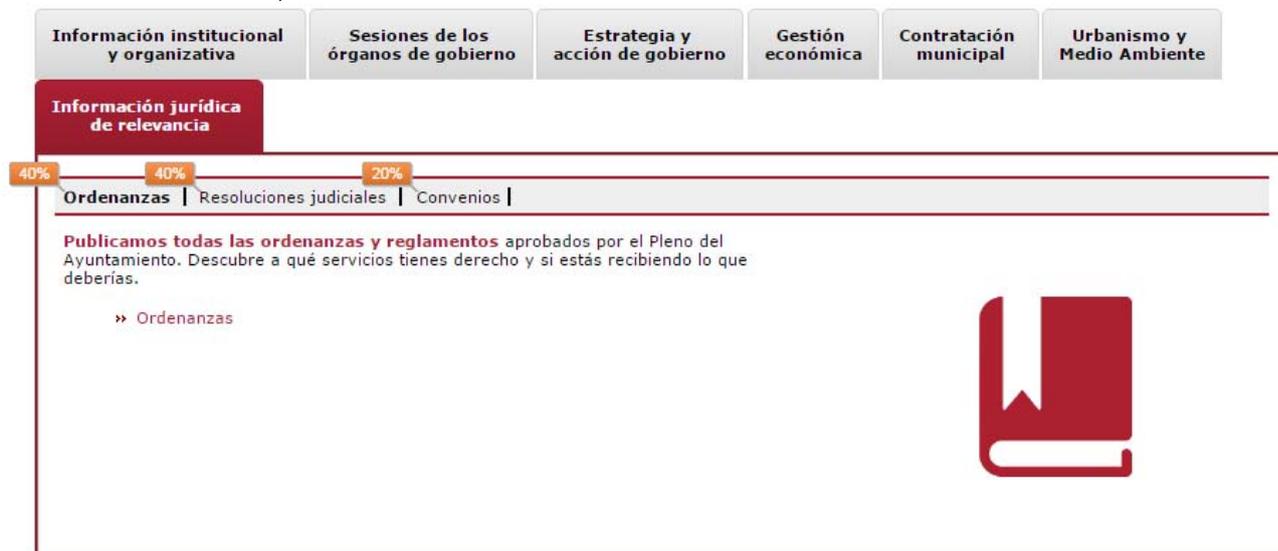


Ilustración 17: Analítica de página del ámbito 'Información jurídica de relevancia'

En este apartado se evidencia que los contenidos con mayor interés para la ciudadanía son las ordenanzas y las resoluciones judiciales.

En este apartado comentar que el apartado de resoluciones judiciales ha tenido un total de 30 visitas desde que se puso en marcha el 4 de marzo de 2016 hasta el 31/12/2016. El apartado Convenios ha recibido a lo largo de todo el ejercicio 2016 222 visitas únicas y finalmente el apartado de Ordenanzas más de 1.600 visitas únicas.

4.3 Índice de Transparencia ITA

Este apartado es dinámico de tal forma que desde 2012 muestra los indicadores que establece la Organización No Gubernamental 'Transparencia Internacional España' de nuestro Ayuntamiento.

A lo largo del ejercicio 2016 se recibieron 341 visitas únicas en este apartado, de las cuales 9 de ellas fueron al apartado en euskera.

A continuación, mostramos la evolución de dichas visitas:



Ilustración 18: Evolución de las visitas en el apartado 'Índice de Transparencia ITA'

4.4 Derecho de acceso a la información

Este apartado está visible desde el 4 de marzo de 2016.

Desde entonces se han recibido 114 visitas únicas.



Ilustración 19: Evolución de las visitas en el apartado ‘Derecho de Acceso a la Información’

A continuación, mostramos la analítica de página para conocer en detalle qué enlaces han sido pulsados:

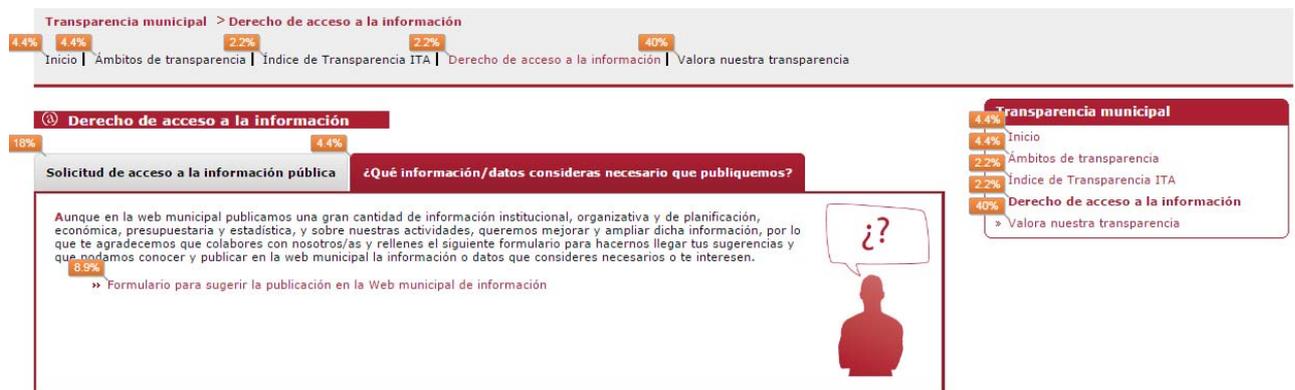


Ilustración 20: Analítica de página ‘Derecho de Acceso a la Información’ en periodo 04/03/2016-31/12/2016

4.5 Valora nuestra transparencia

Este apartado está visible desde el 4 de marzo de 2016.

Desde entonces se han recibido 66 visitas únicas.



Ilustración 21: Evolución de las visitas en el apartado ‘Valora nuestra transparencia’

A lo largo del ejercicio 2016 hemos recibido 6 valoraciones de la encuesta de Transparencia. La **valoración global media que nos dan en Transparencia es 7,6**.

4.6 Contenidos relacionados con la Transparencia municipal

4.6.1 Sesiones de órganos de gobierno

Desde el 6 de mayo de 2015 se retransmiten por streaming y bajo demanda las sesiones de órganos de gobierno del Ayuntamiento de Ermua. El streaming se realiza por diferentes razones a través de dos medios 'Servidor de video especializado de pago' y a través del Canal Youtube corporativo del Ayuntamiento de Ermua. Lo mismo sucede con las reproducciones de las sesiones bajo demanda.

A continuación, mostramos toda la información referida a las sesiones en directo.

Estadísticas de usuarios/a únicos/as en directo a las sesiones de órganos de gobierno en 2016	
Servidor de video especializado de pago	Youtube
406 usuarios/as	208 visualizaciones únicas

A continuación, mostramos la transferencia de GB en las sesiones en directo.

Estadísticas de transferencia (GB) en directo a las sesiones de órganos de gobierno en 2016	
Servidor de video especializado de pago	Youtube
258,9 GB	Google no facilita esta información

A continuación, mostramos los videos más seguidos en directo:

Sesiones de órganos de gobierno más seguidas en directo en 2016	
Servidor de video especializado de pago	Youtube
Pleno del 3 de mayo de 2016 (24)	Pleno del 3 de mayo de 2016 (56)
Pleno txiki del 2 de junio de 2016 (21)	Comisión de Asuntos Generales y de Pleno de 20 de enero de 2016 (29)
Pleno del 1 de marzo de 2016 y Comisión de Asuntos Generales y de Pleno del 1 de marzo de 2016 (19)	Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno del 12 de abril de 2016 (22)
Pleno del 1 de mayo de 2016 y Comisión de Asuntos Generales y de Pleno del 31 de mayo de 2016 (17)	Pleno txiki del 2 de junio de 2016 (16)
Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno de 18 de octubre de 2016 y Comisión Especial de Cuentas-Hacienda de 18 de octubre de 2016 (14)	Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno del 8 de marzo de 2016 (10)
Comisión Informativa de Asuntos Generales	Comisión informativa de Asuntos Generales y de

y de Pleno de 5 de julio de 2016 y Comisión Especial de Cuentas-Hacienda de 5 de julio de 2016 y Pleno de 5 de julio de 2016 (11)	Pleno de 13 de enero de 2016 (9)
Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno de 28 de junio de 2016 (8)	Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno del 13 de septiembre de 2016 (7)
Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno de 13 de septiembre de 2016 (8)	Junta General de Promosa del 3 de mayo de 2016 (5)
Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno de 6 de septiembre de 2016 (6)	Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno del 5 de abril de 2016 (4)

A continuación, mostramos toda la información referida a las sesiones bajo demanda.

Estadísticas de usuarios/a únicos/as bajo demanda a las sesiones de órganos de gobierno en 2016	
Servidor de video especializado de pago	Youtube
2096 usuarios/as	378 visualizaciones únicas

A continuación, mostramos la transferencia de GB en las sesiones bajo demanda.

Estadísticas de transferencia (GB) en directo a las sesiones de órganos de gobierno en 2016	
Servidor de video especializado de pago	Youtube
1.081 GB	Google no facilita esta información

A continuación, mostramos los videos más visualizados bajo demanda:

Sesiones de órganos de gobierno más visualizados bajo demanda en 2016	
Servidor de video especializado de pago	Youtube
Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno de 27 de septiembre de 2016 (62.985)	Pleno del 3 de mayo de 2016 (57)
Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno de 19 de julio de 2016 (11.195)	Pleno extraordinario del 30 de agosto de 2016 (12)
Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno de 13 de enero de 2016 (4.892)	Comisión Especial de Cuentas-Hacienda del 26 de abril de 2016 (12)
Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno de 25 de octubre de 2016 (2.913)	Pleno txiki del 2 de junio de 2016 (11)
Comisión Especial de Cuentas-Hacienda de 14	Comisión Informativa de Asuntos Generales y de

de junio de 2016 (2.196)	Pleno de 21 de junio de 2016 (10)
Pleno del 21 de julio de 2016 (1.222)	Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno de 8 de noviembre de 2016 (9)
Pleno Txiki del 2 de junio de 2016 (890)	Pleno del 3 de noviembre de 2016 (9)
Comisión de Asuntos Generales y de Pleno de 1 de marzo de 2016 (571)	Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno de 28 de junio de 2016 (9)
Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno de 20 de enero de 2016 (498)	Comisión Informativa de Asuntos Generales y de Pleno de 20 de enero de 2016 (9)

5 EVALUACIÓN DE LA TRANSPARENCIA PASIVA

5.1 Solicitudes de acceso a la información pública municipal

El Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia ha recibido un total de **34 solicitudes** de información entre mayo y diciembre de 2016¹, que son las que se detallan, por número de expediente y objeto de la petición, en la tabla que sigue a estas líneas.

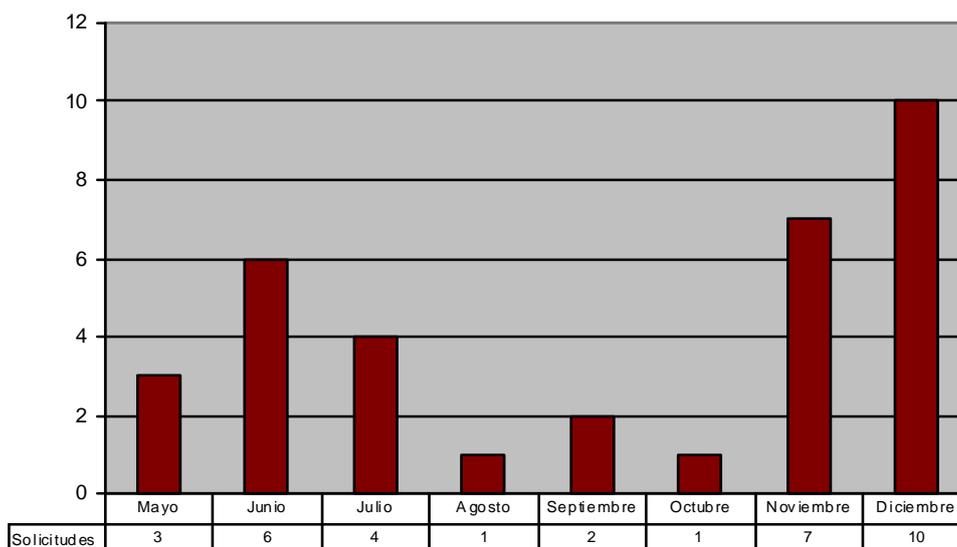
Nº exp.	Solicitud
1577/2016	Información sobre el cuartel de la Guardia Civil en Ermua
1815/2016	Datos de accidentalidad para realizar un proyecto de bidegorri en el municipio
1816/2016	Datos de domicilio de un ciudadano con el objeto de tramitar un expediente sancionador
1836/2016	Información del número de habitantes del municipio
1933/2016	Información sobre ONGs de Ermua
1979/2016	Información sobre números de teléfono de ciudadanos/as para encuestas del Instituto Nacional de Estadística
2015/2016	Información sobre subvenciones a clubs deportivos
2047/2016	Consulta de todos los expedientes de los bares Txalaparta y Zabal
2073/2016	Información sobre el estado de ejecución del presupuesto 2016 a fecha 31-03-2016
2158/2016	Información sobre local de jóvenes en San Ignacio nº 5
2204/2016	Información sobre la viabilidad de Izarra Centre y la fibra óptica
2243/2016	Consulta del expediente de baja del domicilio
2289/2016	Copia del informe sobre Aldapa nº 7
2436/2016	Información sobre la parcela de la empresa Egikor S.A.
2645/2016	Información sobre normativa de acceso con vehículo a Izelaieta 30
2909/2016	Información sobre las cañerías de aguas fecales de las comunidades de Zubiaurre 20 y 22
2992/2016	Información sobre expediente de cambio de hijo menor y de documentación requerida para su realización
3504/2016	Información sobre reclamaciones patrimoniales

¹ El primer expediente tramitado por esta unidad administrativa se registró el día 11 de mayo de 2016. Anteriormente a esa fecha, las solicitudes se han tramitado por otro canal al no disponer del procedimiento que se usa actualmente.

3523/2016	Información sobre expediente de expropiación de un inmueble
3535/2016	Información sobre apertura de la biblioteca en Izarra Centre
3601/2016	Solicitud de cita con el Alcalde sobre la urbanización de Betiondo
3641/2016	Acceso al archivo municipal del proyecto constructivo del aparcamiento en superficie sito en Zubiaurre promovido por ██████████ (LOPD) ²
3645/2016	Consulta del expediente relativo a la obra de instalación de rampa de acceso al portal 16 de Ongarai
3715/2016	Información sobre los años que se han colocado en otoño e invierno puestos de venta ambulante de castañas y de churros
3744/2016	Consulta de planos relativas a vivienda sita en ██████████ (LOPD)
3761/2016	Documentación (memoria y presupuesto) de Iparragirre nº 2
3774/2016	Consulta de planos de la vivienda sita en ██████████ (LOPD)
3795/2016	Solicitud de datos de domicilio de una vecina de Ermua
3796/2016	Solicitud de datos de domicilio y si se conocen bienes de un vecino de Ermua
3818/2016	Información sobre personas empadronadas en una vivienda donde es cotitular, y documentación presentada para dichos empadronamientos
3873/2016	Planos y documentación de la Plaza del Mercado
3932/2016	Solicitud de justificante y titular de la actividad de ██████████ (LOPD)
3935/2016	Consulta de planos de edificio ██████████ (LOPD)
3936/2016	Consulta de planos de unidad de ejecución Okin Zuri 7

Con una media de más de cuatro peticiones al mes, diciembre ha sido el mes con mayor número de solicitudes, 10, mientras que en agosto y en octubre solo se ha registrado una solicitud por mes. Los datos completos pueden consultarse en la tabla y el gráfico que se muestran tras estas líneas.

Número de solicitudes mayo-diciembre 2016



² La información de carácter privado se ha ocultado en cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

De las 34 solicitudes de acceso a la información pública que se han registrado a través de las oficinas municipales de Abiapuntu, tres se han tramitado en otras unidades administrativas del Ayuntamiento de Ermua. Esto se debe a que la información solicitada por la ciudadanía en esas peticiones se tramita por otros canales, como puede ser la solicitud de cierta información urbanística o la interoperabilidad entre diferentes administraciones. Por lo tanto, dichas solicitudes se redirigieron a las Áreas que se responsabilizan y dan respuesta a ese tipo de trámites. En concreto, los expedientes tratados en otras Áreas han sido el 2436/2016 (resuelto por el Área de Ciudad), el 3523/2016 (resuelto por Alcaldía) y el 3795/2016 (resuelto por Abiapuntu).

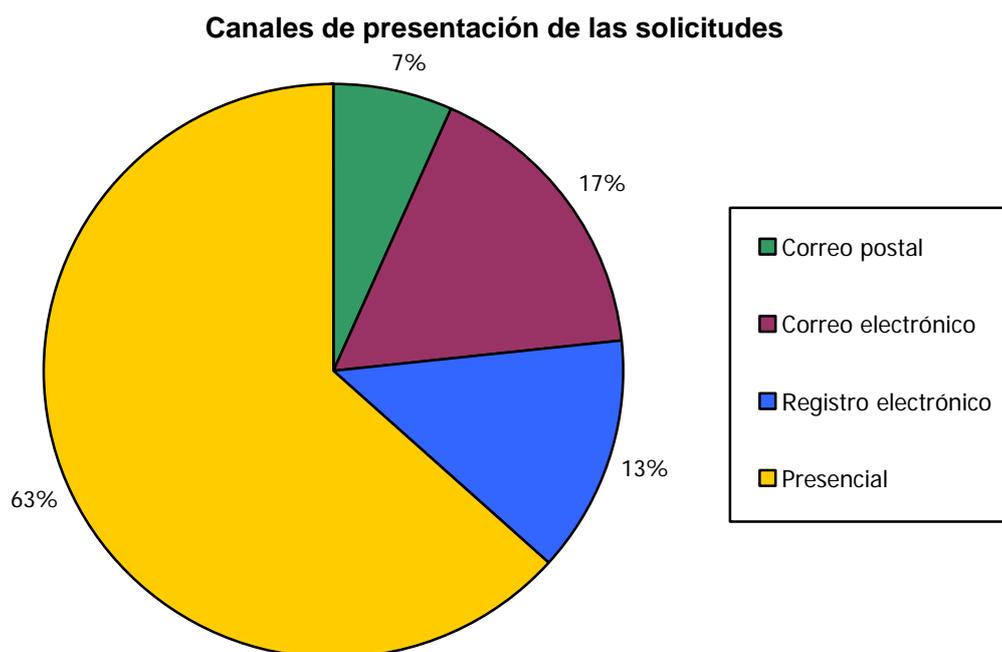
Por otra parte, el expediente 3601/2016 referente a una solicitud de cita con el Alcalde para tratar sobre la urbanización de Betiondo se anuló al no ser una solicitud de acceso a la información pública como tal, y la persona solicitante recibió una respuesta directa desde Alcaldía.

En definitiva, el servicio de Participación Ciudadana y Transparencia ha tramitado **un total de 30 expedientes** de solicitudes para ejercer el derecho de acceso a la información pública.

5.2 Solicitudes por canal, solicitante y tipología

La ciudadanía realiza sus solicitudes de información a través de los diferentes canales de los que dispone: correo ordinario, correo electrónico, registro electrónico y de forma presencial en las oficinas de Abiapuntu.

Tal y como se puede ver en el gráfico que se muestra bajo estas líneas, en el período de mayo a diciembre de 2016, la gran mayoría de las solicitudes se han cumplimentado **presencialmente en Abiapuntu (19)**, mientras que algunas personas han optado por el correo electrónico (5) o han hecho uso del registro electrónico (4). Solo dos solicitantes han optado por el correo postal.



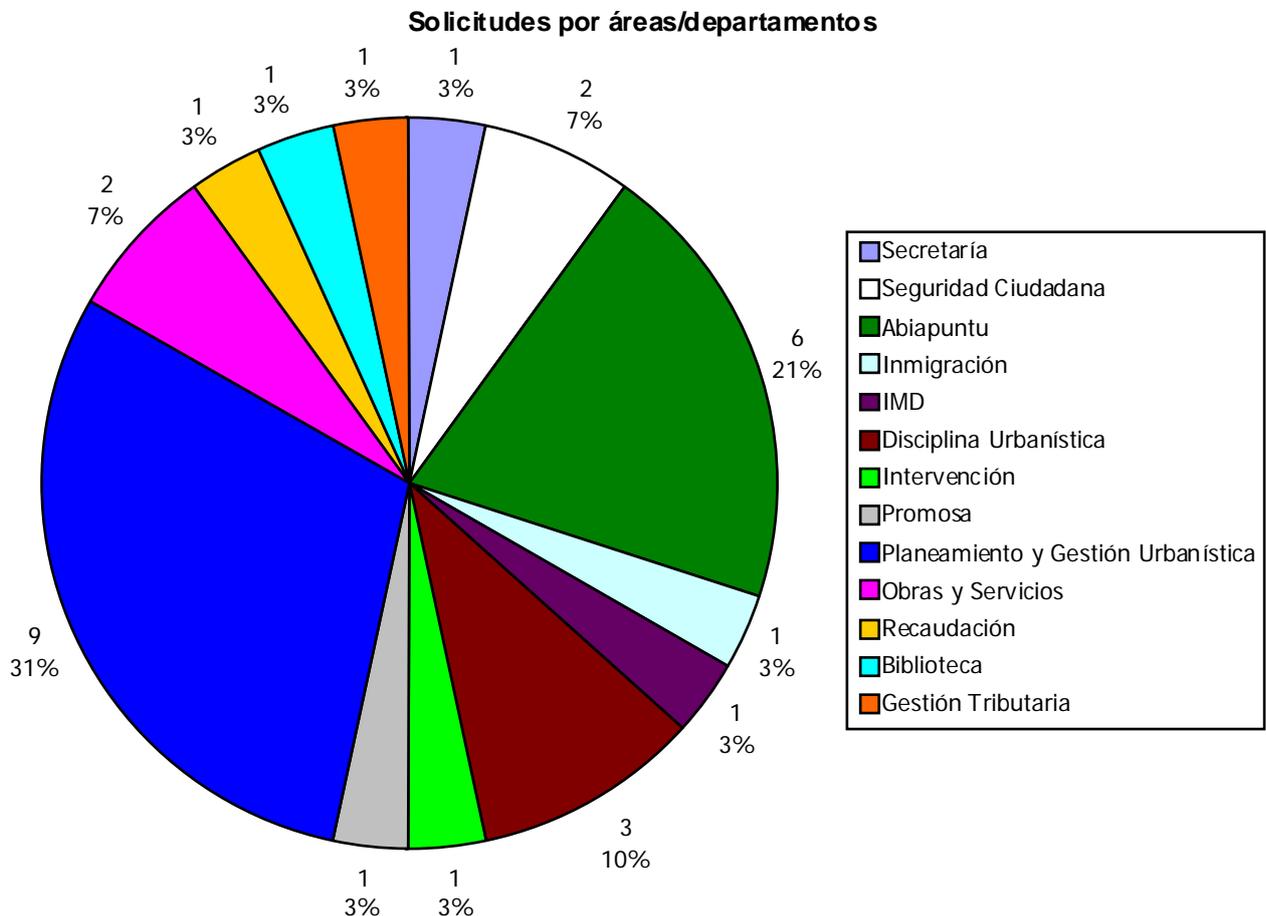
Respecto al sexo de la persona solicitante, apenas hay diferencia entre hombres y mujeres, con doce peticiones frente a diez, respectivamente. Además, ocho empresas, organizaciones o instituciones han realizado solicitudes de información al Ayuntamiento de Ermua.

Por otra parte, la información que se ha solicitado a este Ayuntamiento ha presentado una temática muy variada. El Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia se encarga de valorar las peticiones de información y trasladar las solicitudes a las diferentes Áreas de la organización, según su temática, para que las personas responsables de la tramitación administrativa de cada expediente gestionen la información que se nos pide y aporten la documentación necesaria para dar respuesta a las cuestiones de la ciudadanía.

En ese sentido, entre los meses de mayo y diciembre de 2016, los temas más solicitados al Ayuntamiento de Ermua han sido tratados por el **Departamento de Planeamiento y Gestión Urbanística**, dependiente del Área de Ciudad, con un total de nueve peticiones recibidas.

Las cuestiones tratadas por Abiapuntu y por Disciplina Urbanística también han suscitado el interés de la ciudadanía, con 6 y 3 peticiones, respectivamente.

En cuanto al resto de servicios municipales, la mayoría han recogido una o dos solicitudes, como se ve en el gráfico inferior tanto en número de peticiones como en porcentajes.



5.3 Respuesta a la ciudadanía y cumplimiento de los plazos

La tramitación de los expedientes de solicitud de acceso a la información pública es una tarea nueva para toda la organización, pero eso no nos exime de cumplir con la legalidad y de responder a las consultas de la ciudadanía en la debida forma y plazo.

De las 30 peticiones formuladas por la ciudadanía, se han respondido 28: un 93,3% de las solicitudes presentadas en este Ayuntamiento.

Las resoluciones han sido favorables en 27 de las 28 ocasiones en las que se ha dado respuesta a las solicitudes, y las personas que han pedido información han recibido, sea por correo postal o por medios electrónicos, los documentos requeridos.

El único caso donde la resolución ha sido distinta ha sido en el expediente 2909/2016, en el que un ciudadano ha solicitado información sobre las cañerías de aguas fecales de las comunidades Zubiaurre 20 y 22. En esta ocasión, al no ser el Ayuntamiento el organismo competente en la materia, se le han remitido los datos de contacto del Consorcio de Aguas de Gipuzkoa para que canalice allí su consulta.

Respecto a las dos solicitudes que no han recibido respuesta, se trata de los expedientes 2204/2016 y 3715/2016. Aunque tratan temas distintos –el primero solicita información sobre la viabilidad de Izarra Centre y la fibra óptica, y el segundo, en cambio, pide información sobre los años en los que se han colocado puestos de venta de castañas y churros en Ermua-, en ambos casos el motivo de la falta de resolución es muy parecido. Y es que se trata de documentación que, o bien porque está siendo elaborado actualmente, o porque se está intentando localizar toda la información en el archivo, está incompleto y la información existente no responde completamente a la petición de la ciudadanía.

En cuanto al tiempo de respuesta, la resolución en la que se concede o se deniega el acceso a la información se debe notificar a la persona solicitante, por ley, en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para responder.

Existe la posibilidad de aumentar el plazo durante otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo requiera, siempre y cuando se le notifique previamente al ciudadano/a.

En el caso de las solicitudes recibidas por el Ayuntamiento de Ermua, el tiempo medio de respuesta es de 29,3 días; una cifra que, aún dentro de la legalidad, nos obliga a mejorar día a día para ofrecer un servicio eficiente en menos tiempo a la ciudadanía.

A continuación se puede consultar con más detalle el tiempo requerido para dar respuesta a cada una de las solicitudes de información:

Nº exp.	Solicitud	Tiempo respuesta (días)
1577/2016	Información sobre el cuartel de la Guardia Civil en Ermua	21
1815/2016	Datos de accidentalidad para realizar un proyecto de	13

	bidegorri en el municipio	
1816/2016	Datos de domicilio de un ciudadano con el objeto de tramitar un expediente sancionador	3
1836/2016	Información del número de habitantes del municipio	2
1933/2016	Información sobre ONGs de Ermua	18
1979/2016	Información sobre números de teléfono de ciudadanos/as	24
2015/2016	Información sobre subvenciones a clubs deportivos	6
2047/2016	Todos los expedientes de los bares Txalaparta y Zabala	216
2073/2016	Información sobre el estado de ejecución del presupuesto 2016 a fecha 31-03-2016	5
2158/2016	Información sobre local de jóvenes en San Ignacio nº 5	68
2204/2016	Información sobre la viabilidad de Izarra Centre y la fibra óptica	Sin respuesta escrita oficial
2243/2016	Expediente de baja del domicilio	57
2289/2016	Copia del informe sobre Aldapa nº 7	7
2645/2016	Información sobre normativa de acceso con vehículo a Izelaieta 30	83
2909/2016	Información sobre las cañerías de aguas fecales de las comunidades de Zubiaurre 20 y 22	5
2992/2016	Información sobre expediente de cambio de hijo menor y de documentación requerida para su realización	13
3504/2016	Información sobre reclamaciones patrimoniales	46
3535/2016	Información sobre apertura de la biblioteca en Izarra Centre	9
3641/2016	Acceso al archivo municipal del proyecto constructivo del aparcamiento en superficie sito en Zubiaurre promovido por ██████████ (LOPD).	29
3645/2016	Consulta del expediente relativo a la obra de instalación de rampa de acceso al portal 16 de Ongarai	28
3715/2016	Información sobre los años que se han colocado en otoño e invierno puestos de venta ambulante de castañas y de churros	Sin respuesta
3744/2016	Consulta de planos relativas a vivienda sita en ██████████ (LOPD)	18
3761/2016	Documentación (memoria y presupuesto) de Iparragirre nº 2	18
3774/2016	Consulta de planos de la vivienda sita en ██████████ (LOPD)	15
3796/2016	Solicitud de datos de domicilio y si se conocen bienes de un vecino de Ermua	13
3818/2016	Información sobre personas empadronadas en una vivienda donde es cotitular, y documentación presentada para dichos empadronamientos	2

3873/2016	Planos y documentación de la Plaza del Mercado	32
3932/2016	Solicitud de justificante y titular de la actividad de [REDACTED] (LOPD)	24
3935/2016	Consulta de planos de edificio [REDACTED] (LOPD)	24
3936/2016	Consulta de planos de unidad de ejecución Okin Zuri 7	24

Como bien puede verse en la tabla, hay solicitudes que se responden en el plazo de un mes sin ningún problema, pero hay casos en los que la espera del ciudadano/a supera los treinta días, llegando incluso en algún caso puntual a los siete meses. ¿A qué se deben estos retrasos? Vayamos caso por caso:

- 2047/2016 - Todos los expedientes de los bares Txalaparta y Zabal: 216 días hasta la resolución. La demora se debe a la gran cantidad de documentación solicitada por el ciudadano, que además de contener información de hace más de treinta años, es un archivo en constante actualización, por lo que obtener todos los documentos ha sido una tarea que se ha extendido mucho en el tiempo, sobrepasando el plazo previsto para finalizar el expediente.
- 2158/2016 - Información sobre local de jóvenes en San Ignacio nº 5: 68 días. Sin que sirva como excusa, durante los meses de verano, coincidiendo con las vacaciones de verano del personal del Ayuntamiento, se ralentiza la búsqueda de la información y, por lo tanto, se tarda mucho más de lo que se debería en contestar debidamente a las solicitudes de información, siendo este uno de los casos afectados.
- 2243/2016 - Expediente de baja del domicilio: 57 días. El motivo de la demora es el mismo que se explica en el expediente anterior.
- 2645/2016 - Información sobre normativa de acceso con vehículo a Izelaieta 30: 83 días. La novedad del procedimiento, su desconocimiento y la buena fe provocan a menudo errores de este tipo. La persona encargada de dar una respuesta al ciudadano informó verbalmente y en persona al solicitante, sin seguir el procedimiento. Por lo tanto, y aunque la información solicitada se ofreció en menos de un día, el expediente administrativo no se ha podido cerrar hasta 83 días después, cuando la respuesta ha quedado literalmente registrada en el procedimiento.
- 3504/2016 - Información sobre reclamaciones patrimoniales: 46 días. Una vez más, la falta de formación y desconocimiento acerca del procedimiento ha provocado que la información haya llegado al solicitante fuera de plazo.
- 3873/2016 - Planos y documentación de la Plaza del Mercado: 32 días. La persona solicitante de la información ha recibido la documentación en plazo, ya que ha podido acudir al Área de Ciudad a realizar la pertinente consulta. Aún así, el procedimiento ha seguido abierto unos días más, hasta que la resolución ha quedado registrada en el gestor de expedientes y se ha cerrado el caso.

6 CONCLUSIONES

La gestión de las solicitudes de acceso a la información pública es una tarea nueva para toda la organización, pero no por ello despreciable ni menos importante que otras. Pedir información pública al Ayuntamiento es un derecho básico de la ciudadanía, y la transparencia es un camino que nos ofrece una oportunidad de oro a las instituciones para ganar la confianza en los servicios públicos y el respeto de nuestros vecinos y vecinas.

30 solicitudes de acceso a la información pública en ocho meses, ¿son muchas o pocas peticiones? No es fácil hacer una valoración objetiva, pues el procedimiento es nuevo y, por lo tanto, todavía no es posible determinar cuánto es mucho ni cuánto es poco. Pero sí se pueden comparar datos con otras instituciones, como la Diputación Foral de Bizkaia, que ha recibido 25 consultas ciudadanas entre julio de 2015 y diciembre de 2016. En ese sentido, se puede apreciar que las y los ermuarras sí que hacen uso de su derecho de acceso a la información pública de forma significativa.

Por otra parte, es cierto es que las instituciones debemos promover que la ciudadanía formule preguntas, animando a las personas a que planteen todas sus dudas y cuestiones a la administración pública. Y es que, cuantas más preguntas respondemos y más consultas atendemos, la confianza de la ciudadanía hacia el sector público crece, así como la credibilidad de la organización.

Para que la confianza y la credibilidad de los vecinos y las vecinas del municipio hacia el Ayuntamiento aumenten, no cabe duda de que la información que ofrezcamos debe ajustarse a lo solicitado, y ser de calidad. Y, para que esto se cumpla como es debido, la formación del personal es más que necesaria.

Volviendo a lo que anteriormente hemos comentado, el ejercicio del derecho de acceso a la información pública municipal es nuevo, tanto para la ciudadanía como para el propio personal del Ayuntamiento. Por ello, es esencial que todas las personas trabajadoras de esta organización estemos concienciadas y tengamos una base tanto teórica como práctica de cómo hacernos cargo de estas solicitudes de información que tantos quebraderos de cabeza nos originan en muchas ocasiones.

¿Por qué formación teórica y práctica? Porque no podemos ofrecer buenos resultados sin conocer la teoría, el contexto. Esto no quiere decir que todas las personas de la organización deban tener conocimientos avanzados de la legislación, sino que interioricen unos puntos básicos a tener en cuenta, como pueden ser los plazos para responder, que en tantas ocasiones se han sobrepasado por desconocimiento de los mismos. Además, así podremos asegurar que las personas que respondemos a las solicitudes sepamos cómo dar una información satisfactoria y de calidad a los/as solicitantes.

En este sentido, uno de los problemas que hemos detectado durante este primer año de implantación del procedimiento operativo que nos permite gestionar el ejercicio del derecho a la información pública que asiste a cualquier ciudadano o ciudadana, ha consistido, precisamente, en que dicho procedimiento presenta varios puntos de conexión con otros procedimientos utilizados para la resolución de otros trámites que nos plantea la ciudadanía, lo que representa una dificultad para las personas usuarias pero también para nuestro personal de Abiapuntu, que en ocasiones ha podido dudar de qué tramitación debía darse a algunas solicitudes a la vista del contenido de las mismas.

Estas dudas se pueden producir, sobre todo, con los procedimientos para gestionar la cita previa con el Alcalde, Tenientes de Alcalde y concejales o concejales Delegadas e, incluso, con el personal técnico especialista en determinadas materias; la solicitud de información que realizan los concejales o concejales como manifestación de su derecho a fiscalizar los órganos de gobierno; las quejas o sugerencias; las consultas urbanísticas; el ejercicio de los derechos ARCO o de acceso, rectificación, cancelación y oposición a datos personales; o la solicitud de copias de atestados y determinados informes policiales, por lo que aprovechamos esta ocasión para aportar algunos criterios que sirvan para ayudar a la ciudadanía y al personal de Abiapuntu a diferenciar estos supuestos y que puedan darles el tratamiento adecuado.

Respecto al procedimiento de cita previa, aunque habitualmente las personas que solicitan hablar con el Alcalde o Alcaldesa, Tenientes de Alcalde y concejales o concejales Delegadas, manifiestan que quieren preguntar, saber o conocer determinada información, en la mayoría de las ocasiones resulta que tras esta cita no se sigue la apertura de un expediente administrativo sino que se limita a la exposición del problema que interesa la persona afectada y la obtención de una explicación, en su caso, deducida de una concreta actuación municipal. Sin perjuicio de que, a la vista de las explicaciones recibidas la persona actuante pueda solicitar posteriormente lo que interese a su derecho.

En estos casos se aplicará el procedimiento específico de cita previa que pretende racionalizar las relaciones entre los ciudadanos y las ciudadanas y el Ayuntamiento de Ermua estableciendo un punto único de referencia para atender y gestionar las demandas de visitas y consultas a los/as miembros de la Corporación y al personal técnico especialista que, por razón de la materia demandada, resulte competente en cada caso.

Respecto al procedimiento de fiscalización de los órganos de gobierno, los/as miembros de la Corporación disponen de este procedimiento específico para que puedan solicitar y obtener del Alcalde o Alcaldesa cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de los servicios administrativos de la Corporación, y resulten precisos para el desarrollo del derecho fundamental a participar en los asuntos públicos, reconocido en el artículo 23,2 CE, que comprende el derecho a recabar y recibir información que posibilite esa participación.

Sin perjuicio de que pueda darse el caso de que un concejal o concejala solicite una información a título personal, por tanto, no en el ejercicio de su cargo, en cuyo caso sí sería aplicable al mismo el procedimiento de ejercicio del derecho de acceso a la información pública que le corresponde como a cualquier otro ciudadano o ciudadana.

Respecto al procedimiento de quejas o sugerencias, el objeto de este procedimiento operativo es recoger y dar respuesta a las quejas o sugerencias escritas que formulen los ciudadanos y ciudadanas, cualquiera que sea el canal de entrada empleado, relacionadas con cualquier tema propio de la actividad y competencia municipal, excluidos los avisos de averías, las sanciones o multas impuestas en un proceso sancionador de tráfico o de cualquier otra naturaleza y las reclamaciones que se nos formulen por daños derivados de la responsabilidad patrimonial, por cuanto todos estos supuestos también disponen de un procedimiento operativo específico para su gestión.

Respecto al procedimiento de información urbanística, este procedimiento posibilita la expedición de la información urbanística solicitada por las personas interesadas para la obtención de cédulas urbanísticas o la consulta previa a la instalación de actividades,

exclusivamente, mediante las cuales los ciudadanos y ciudadanas que las formulan pretenden conocer si se puede edificar o actuar urbanísticamente de una determinada forma, a la vista del estado actual del planeamiento urbanístico municipal, o las condiciones en que deben realizar una determinada actuación con el objeto de que se ajuste a dicha normativa urbanística

Respecto al procedimiento que regula el ejercicio de los derecho ARCO, esto es, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de las personas físicas a datos de carácter personal contenidos en los ficheros, automatizados o no, administrativos municipales, el mismo pretende garantizar el derecho constitucional a la intimidad personal y familiar de las personas físicas, respecto al tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en el Padrón Municipal de Habitantes y otros padrones, censos o ficheros y documentación administrativa de titularidad municipal o de sus organismos autónomos y sociedades.

Respecto al procedimiento de solicitud y obtención de copias de informes técnicos con relación a mediciones de ruidos, denuncias, reclamaciones de daños, obras, etc., y de **atestados de accidentes de tráfico** emitidos por la Policía Municipal de Ermua que habitualmente solicitan las empresas aseguradoras, disponen de procedimientos específicos para poder gestionar ambos supuestos. Cualquier otra solicitud de información sobre actuaciones policiales se tramitará por el procedimiento de ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

Otro factor a tener en cuenta en todo este proceso es el miedo. El miedo a mostrar el trabajo que realizamos y que éste sea juzgado o valorado por la ciudadanía. El miedo a que quede en evidencia lo que se ha hecho y lo que no en esta organización. Tenemos que dejar atrás esas inseguridades y esos temores, y mostrar con orgullo el trabajo que estamos realizando. Y es que no debemos olvidar que somos una administración pública, y el ciudadano y la ciudadana tienen derecho a consultar la información que desarrollamos porque, al fin y al cabo, es información que les pertenece.

Pero, ¿qué es eso que quiere ver y saber la ciudadanía? ¿Qué preguntas realiza a su Ayuntamiento ejerciendo el derecho de acceso a la información pública? Basta con observar la temática de las solicitudes recibidas para entender que sobre todo prima el “qué hay de lo mío”. La gente quiere saber qué pasa en su calle, en su barrio, en las instalaciones que utiliza. El interés personal motiva la gran mayoría de las solicitudes de información.

Cabe también la posibilidad de que parte de la ciudadanía no conozca aún el procedimiento de ejercicio del derecho de acceso a la información pública y, por lo tanto, no sepa que puede formular todo tipo de preguntas a su Ayuntamiento. En todo caso, desde la web municipal www.ermua.es se ha hecho un esfuerzo para informar, a través de artículos, de este nuevo procedimiento y las oportunidades que ofrece a las vecinas y los vecinos de Ermua.

Además, para reforzar aún más nuestro compromiso con la ciudadanía, hemos trabajado en una Carta de Servicios de Transparencia que recoge la misión, la visión y los servicios que se prestan desde Participación Ciudadana y Transparencia, así como toda la información relativa al ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Esta Carta se presentará en unas semanas y se publicará en la web municipal para conocimiento general por parte de toda la ciudadanía.

Por otra parte, como ejercicio de mejora del trabajo que realizamos, desde el mes de febrero de 2017, todas las respuestas a las solicitudes van acompañadas de una breve y sencilla encuesta de satisfacción para que la ciudadanía pueda valorar el servicio que se le presta. A partir de los datos que recibamos de dichos formularios, podremos saber en qué puntos necesitamos mejorar y qué es lo que los vecinos y vecinas del municipio esperan del servicio.

Con todo esto, el objetivo es seguir mejorando el servicio, ofrecer la mejor atención posible a nuestros/as vecinos/as y seguir trabajando en esta estrategia en materia de transparencia que nos ha hecho merecedora, entre otros, del Diploma a las Buenas Prácticas de Q-Epea, la red de Entidades Públicas Vascas por la Excelencia.

Por lo tanto, con todo lo dicho, la conclusión es clara: concienciación y formación. Son los puntos básicos para lograr un Ayuntamiento transparente, cercano y de confianza para la ciudadanía.

En Ermua, a 25 de abril de 2017

Técnica de Transparencia y Responsable de la Web municipal

Fdo.: Aintzane Larrañaga Korta y Sergio Díaz Martínez