



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Carta de servicios · Transparencia

Zerbitzuen gutuna · Gardentasuna

CARTA DE SERVICIOS DE TRANSPARENCIA

El Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia del Ayuntamiento de Ermua está comprometido con la tarea de extender la aplicación de los principios de la transparencia en el conjunto de la organización municipal.

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 gestión municipal moderna y eficaz.

Para ello, en esta carta de servicios reunimos las prestaciones y expresamos los compromisos que asumimos para que la ciudadanía pueda ejercer plenamente su derecho de acceso a la información municipal, siempre en coherencia con los principios generales del buen gobierno.

MISIÓN

El Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia del Ayuntamiento de Ermua contribuye a la mejora de la transparencia municipal, tanto en lo que se refiere a la publicidad activa como al ejercicio del derecho de acceso a la información pública:

- Estableciendo una adecuada coordinación en materia de transparencia entre las diferentes unidades organizativas del Ayuntamiento de Ermua.
- Garantizando el total cumplimiento de la normativa vigente sobre transparencia.
- Analizando y trasladando dentro de la organización municipal las mejores prácticas sobre transparencia de otras entidades públicas y privadas.
- Fomentando la cultura de la transparencia tanto a nivel interno de la propia organización municipal como entre la ciudadanía de Ermua.

VISIÓN

Contribuir decisivamente a contar con un Ayuntamiento plenamente transparente y a una ciudadanía exigente con la transparencia de su Ayuntamiento.

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.

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 convencidas y convencidos.

Por eso, impulsamos la transparencia como seña de identidad de nuestra gestión y actividad diaria, porque facilita la confianza y que la ciudadanía acceda a la información, que es suya, y permite que pueda ejercer

un mayor control sobre sus gestores, presentar propuestas o hacer una labor de oposición constructiva. En definitiva, queremos contribuir a conformar una sociedad responsable, mejor informada y más implicada en los asuntos públicos.

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, como también de puertas afuera, para que la ciudadanía confíe en el Ayuntamiento como institución más cercana.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el objeto de garantizar que el funcionamiento en materia de transparencia del Ayuntamiento de Ermua responde a las necesidades y ofrece el servicio adecuado a la demanda de la ciudadanía de Ermua, hemos previsto diferentes posibilidades de participación, que abarcan desde los mecanismos más rigurosos a aquellos de carácter más informal:

- Las personas físicas o jurídicas que ejercen su derecho de acceso a la información pública municipal tienen la posibilidad de dar a conocer su grado de satisfacción con el procedimiento y la información recibida a través de la encuesta de satisfacción que les enviamos con posterioridad a la finalización de dicho trámite.
- Además, de forma periódica se realizarán evaluaciones de la satisfacción con el Portal municipal de Transparencia, al objeto de detectar áreas de mejora.
- Cualquier persona física o jurídica que ejerza su derecho de acceso a la información pública municipal podrá manifestar su desacuerdo con la resolución que se emita al efecto mediante la interposición de los recursos previstos en la normativa vigente y, con carácter potestativo, también puede interponer una reclamación ante la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública, si estima que no se le ha facilitado o atendido correctamente el ejercicio de su derecho de acceso a la información pública municipal.
- Cualquier persona física o jurídica que desee presentar quejas o sugerencias en relación a la transparencia municipal (tanto en lo que respecta a la publicidad activa como al derecho de acceso a la información pública) podrá realizarlo tanto por escrito en la oficina Abiapuntu del Ayuntamiento como por medio de la web municipal (www.ermua.es).

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

1. Actualización de los contenidos de publicidad activa del Portal de Transparencia de Ermua. Para ello, se opera desde 2 perspectivas complementarias:
 - Vinculación automática de contenidos entre la gestión interna municipal y el Portal de Transparencia, de forma que se garantice la puesta a disposición de la ciudadanía de información plenamente actualizada. Un ejemplo de esta casuística es la publicación de todos los contratos, incluidos los menores, realizados por el Ayuntamiento.
 - Actualización del resto de contenidos no actualizables automáticamente, a través de la coordinación y seguimiento con el conjunto de unidades organizativas del Ayuntamiento.
2. Examen preliminar de las solicitudes de acceso a la información pública para determinar si las mismas son admisibles o concurre alguna de las causas de inadmisión.
3. Seguimiento continuado de los expedientes hasta la emisión de la resolución de los mismos.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Carta de servicios · Transparencia

Zerbitzuen gutuna · Gardentasuna

4. Atención a las reclamaciones efectuadas por cualquier persona física o jurídica en relación a la no concesión de acceso total o parcial a la información pública municipal.
5. Sensibilización entre la ciudadanía de Ermua sobre sus derechos en materia de transparencia, así como provisión de información proactiva sobre la manera de ejercerlos.
6. Asistencia y asesoramiento a las diferentes unidades organizativas del Ayuntamiento de Ermua para el adecuado cumplimiento de las obligaciones municipales en materia de transparencia.
7. Normalización de los procedimientos y de los documentos a emplear en la gestión de la transparencia municipal, con la posibilidad de disponer de estos últimos en la oficina Abiapuntu y en la web municipal (www.ermua.es).
8. Evaluación continua de la satisfacción con la transparencia municipal.
9. Elaboración de una Memoria anual de la Transparencia.

ATENCIÓN

Oficina Abiapuntu. Información general sobre la transparencia municipal y sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública municipal.

DIRECCIÓN POSTAL

Oficina Abiapuntu
Konbentukoa, 3 bajo
48260 Ermua, Bizkaia

Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia. Gestión de las solicitudes de información pública municipal que se nos formulen.

DIRECCIÓN POSTAL

Ayuntamiento de Ermua
Marqués de Valdespina, 1
48260 Ermua, Bizkaia

DIRECCIÓN TELEFÓNICA

943 708 706, Aintzane Larrañaga

DIRECCIÓN TELEMÁTICA

alarranagak@udalermua.net

DIRECCIÓN EN INTERNET

www.ermua.es

HORARIO DE ATENCIÓN PÚBLICO EN LA OFICINA ABIAPUNTU

De 8 a 15 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.

HORARIO DE ATENCIÓN PÚBLICO EN EL SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA

Atención telefónica y presencial personalizada sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información: de 8 a 15 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.

También se podrá solicitar cita previa llamando al teléfono 943 708 706.

ACCESO/TRANSPORTE

Las personas que necesiten acercarse a nuestras oficinas en vehículo privado disponen de un aparcamiento público municipal bajo la plaza del parque de Valdespina. Las 2 primeras horas de aparcamiento son gratuitas.

La entrada y salida de vehículos se realiza desde la carretera nacional 634. La entrada y salida de peatones se realiza desde la plaza.

El horario de servicio de este aparcamiento es de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.

QUIÉNES LE ATENDEMOS

- Consultas generales (información general sobre la transparencia municipal y sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública municipal): el equipo de Abiapuntu.
- Consultas de tipo técnico o procedimental: Aintzane Larrañaga.

NORMATIVA REGULADORA

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.
- Decreto 128/2016, de 13 de septiembre, de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Los derechos enunciados a continuación corresponden a cualquier persona física o jurídica, con independencia de su residencia en el municipio de Ermua:

1. Cumplimiento de los principios generales en relación a la transparencia:
 - a. Utilización de un "lenguaje accesible", de forma que la información puesta a disposición de la ciudadanía pueda resultar de fácil comprensión por la misma.
 - b. Actualización suficiente de la información.
 - c. Publicación de información histórica en aspectos en los que ésta sea relevante, como por ejemplo presupuestos, cuentas anuales y relación de contratos formalizados.
 - d. Accesibilidad de la información para personas con discapacidad.
 - e. Utilización de otros medios alternativos a los telemáticos para aquellos colectivos no familiarizados o con difícil acceso a las nuevas tecnologías.
 - f. Cumplimiento de la protección de datos de carácter personal.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Carta de servicios · Transparencia

Zerbitzuen gutuna · Gardentasuna

- g. Uso en la medida de lo posible de formatos reutilizables.
2. Publicidad activa. Publicación en el Portal de Transparencia de Ermua de aquellos contenidos de información exigidos por la normativa vigente, además de aquellos puestos a disposición de forma voluntaria por el Ayuntamiento de Ermua de acuerdo a los principios establecidos en el punto anterior.
3. Derecho de acceso a la información pública municipal, incluyendo aquella relativa a los servicios públicos gestionados de forma externa. Posibilidad efectiva de ejercicio del derecho de acceso a la información pública municipal, incluyendo los siguientes aspectos:
 - a. Derecho a ser informada o informado sobre la naturaleza, vías de ejercicio y limitaciones al derecho de acceso a la información pública, y a ser asesorada o asesorado para su correcto ejercicio.
 - b. Derecho a recibir la información que solicite, dentro de los plazos máximos establecidos por la normativa vigente.
 - c. Derecho a acceder a la información pública solicitada en la forma o formato elegidos.
 - d. Derecho a conocer los motivos por los cuales no se le ha dado acceso total o parcial a la información, y también aquellos por los cuales no se le facilita dicha información en la forma o formato solicitados. Las limitaciones establecidas en la Ley 19/2003 en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública serán interpretadas por el Ayuntamiento de Ermua con carácter restrictivo y mediante un proceso de evaluación entre el daño presumiblemente producido al interés público y privado que se invoque frente a la relevancia o trascendencia de la información solicitada y su necesidad objetiva para llevar a cabo un escrutinio democrático de la acción de gobierno.
 - e. Derecho a recibir la información solicitada en el idioma oficial elegido (euskera/castellano).
 - f. Derecho a conocer el listado de tasas y precios que, en su caso, sean exigibles para la obtención de la información solicitada, así como las causas de exención. En cualquier caso, el acceso a la información tendrá la condición de carácter gratuito, con la posible excepción de la exacción de tasas por la expedición de copias o la trasposición de la información a un formato diferente al original. El Ayuntamiento de Ermua presta este servicio con carácter gratuito.

La solicitud se podrá presentar mediante el empleo del modelo normalizado que se pone a disposición de la ciudadanía o en cualquier otro que libremente elija:

- De manera presencial en Abiapuntu.
 - Mediante el empleo del Servicio de Correos u otra oficina habilitada al efecto.
 - Mediante el empleo del correo electrónico.
 - A través del Registro Electrónico.
4. Derecho a reclamar por la vía contencioso-administrativa y ante la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública en el caso de que se considere que se ha vulnerado total o parcialmente su derecho de acceso a la información pública municipal.

QUÉ ESPERAMOS DE LA CIUDADANÍA

1. Que, antes de realizar su solicitud de acceso a la información pública municipal, compruebe que la información que desea solicitar no esté ya publicada en el Portal Municipal de Transparencia (www.ermua.es).

2. Que, en la medida de lo posible, utilice preferiblemente el canal electrónico para realizar sus solicitudes de acceso a la información pública.
3. Que precise sus preguntas lo más posible. No existe obligación de justificar o motivar una solicitud de acceso a la información, pero puede hacerse si quien realice la solicitud de acceso a la información considera que esta información adicional puede ayudar a comprender mejor su solicitud.
4. Que en el caso de que se desee acceder a información pública correspondiente a materias diferentes, se realice preferentemente una solicitud diferente por cada materia.
5. Que nos indique qué otros contenidos de información pública municipal desea que sean incorporados de forma proactiva al Portal municipal de Transparencia.
6. Que compruebe que la información que desea obtener guarda relación con un trámite o gestión que corresponda al ámbito de competencia de nuestro Ayuntamiento. Si la información que se solicite se refiere a otra Administración Pública debe solicitarse directamente a la Administración titular de la información, sin que podamos asumir la obligación de procurar su obtención.
7. Que si detecta un error, nos lo comunique. Lo corregiremos inmediatamente.
8. Que si no queda satisfecho/a con alguno de nuestros servicios, nos lo haga saber. Recogeremos su queja o sugerencia y le contestaremos a la mayor brevedad posible.

¿A QUÉ SE PUEDE ACCEDER?

Como premisa general, a todo, salvo que esté exceptuado expresamente.

Y por todo se entiende los documentos en sí mismos considerados y también su contenido, salvo los datos de carácter personal, sin que importe el formato o soporte de la información.

Se puede acceder a cualquier expediente administrativo, tanto se encuentre concluido como en tramitación pendiente de resolución.

¿HAY ALGUNA EXCEPCIÓN AL ACCESO A LA INFORMACIÓN?

Sí, el ejercicio del derecho de acceso a la información y documentación administrativa se sujeta a las limitaciones expresamente contempladas en el artículo 14 de la Ley de Transparencia, referidos a la seguridad nacional, defensa, relaciones exteriores, seguridad pública y la política económica o monetaria.

Se trata de supuestos en los que el bien público superior protegido es la prevención, investigación y sanción de ilícitos penales, administrativos o disciplinarios, las funciones de vigilancia, inspección y control, o la garantía de confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisiones.

MOTIVOS DE INADMISIÓN DE UNA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Son los que de manera expresa y taxativa establece el artículo 18 de la Ley de Transparencia: que se trate de información en curso de elaboración o de publicación, de información auxiliar o de apoyo como las notas borradores o las meras opiniones, cuando sea necesaria una reelaboración de la información o la Administración a la que se requiere la información realmente no tenga la misma, salvo que aún teniéndola se pueda obtener o debiera de tenerla, así como las peticiones de información que puedan considerarse una repetición innecesaria o abusiva del ejercicio del derecho.

OTROS SUPUESTOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN



Carta de servicios · Transparencia

Zerbitzuen gutuna · Gardentasuna

En ningún caso se facilitará información que contenga datos de carácter personal (nombre y apellidos, DNI, dirección, teléfono o correo electrónico de contacto, cuenta bancaria...) incluida en padrones fiscales, padrón de habitantes u otros documentos similares, ni de datos especialmente protegidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, salvo que se aporte una autorización expresa de la persona o personas afectadas.

Los proyectos técnicos y la documentación comprensiva de los mismos, presentados para la obtención de las correspondientes licencias de obras o para la apertura de establecimientos, están amparados por el derecho a la propiedad intelectual por lo que no se facilitará copia de dicha documentación a una tercera persona sin autorización expresa de quien resulte ser su propietaria.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Nuestro deseo es ofrecer el mejor servicio. Por eso solicitamos la opinión de cuantas personas se relacionan con nosotros, para así conocer qué aspectos de nuestro servicio son mejorables.

El Ayuntamiento de Ermua dispone de un proceso de quejas y sugerencias a través del cual las personas interesadas pueden hacernos llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos. Existen 3 vías de presentación de las mismas:

- Presentando directamente o por correo ordinario en la oficina Abiapuntu el impreso normalizado de sugerencias, quejas y reclamaciones. Éste se encuentra disponible en la propia oficina o puede descargarse de la web municipal (www.ermua.es/abiapuntu).
- Por medio de la web municipal (www.ermua.es>Participación ciudadana>Quejas y sugerencias), cumplimentando el formulario online.
- Poniéndose en contacto con el Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia por teléfono (943 708 706), por e-mail (alarranagak@udalermua.net) o presencialmente en nuestras instalaciones.

También pueden presentarse en aquellos otros lugares previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El Ayuntamiento de Ermua dispone de 20 días para dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas.

La presentación de un escrito de queja no impide la interposición de los recursos previstos en las leyes contra los actos administrativos dictados por el Ayuntamiento de Ermua.

NUESTROS COMPROMISOS Y CÓMO LOS MEDIMOS

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS
Respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública municipal en el plazo máximo de 1 mes	Indicador: porcentaje de solicitudes de acceso resueltas en el plazo de 1 mes. Compromiso: superior al 90%. Nota: la normativa vigente obliga con carácter general a

	<p>resolver las solicitudes en el plazo de un mes, con la posibilidad de poder ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación a la persona solicitante.</p>
<p>Requerimiento en el mínimo plazo posible para subsanar insuficiencias o concretar la información solicitada</p>	<p>Indicador 1: porcentaje de solicitudes de acceso en las que se requiere a la persona solicitante para subsanar insuficiencias o concretar la información solicitada al objeto de poder responder adecuadamente.</p> <p>Indicador 2: plazo medio (días hábiles) desde la recepción de la solicitud.</p> <p>Compromiso en relación al indicador 2: inferior a 5 días hábiles.</p>
<p>Calidad de la respuestas en las solicitudes de acceso a la información pública municipal</p>	<p>Indicador: puntuación media en las encuestas de satisfacción remitidas a las personas que realizan solicitudes de acceso a la información pública municipal (escala de 0 a 10).</p> <p>Compromiso: obtención de, al menos, una puntuación media de 7 sobre 10.</p> <p>Nota: estas encuestas comenzarán a realizarse en 2017.</p>
<p>Satisfacción con los contenidos de publicidad activa ofrecidos en el Portal municipal de Transparencia</p>	<p>Indicador: puntuación media en las respuestas de valoración de la calidad de la información que publicamos en la web municipal, en el apartado "Valora nuestra transparencia" .</p> <p>Compromiso: obtención de, al menos, una puntuación media de 7 sobre 10.</p>
<p>Contestación por escrito al 100% en un plazo máximo de 20 días de las quejas y sugerencias sobre transparencia municipal</p>	<p>Indicador: porcentaje de quejas y sugerencias resueltas en plazo.</p> <p>Compromiso: 100%.</p>
<p>Elaboración de una Memoria anual de la Transparencia que recoja información cuantitativa y cualitativa sobre la transparencia activa y pasiva</p>	<p>Compromiso: publicación de la memoria antes del 28 de febrero del año siguiente.</p> <p>Nota: estas memorias comenzarán a realizarse en relación al ejercicio 2016.</p>