

MEMORIA DEL EJERCICIO  
DEL DERECHO DE ACCESO  
A LA INFORMACION  
PÚBLICA 2021

## Índice

1. Introducción	2
2. Número de solicitudes y temas de consulta	2
3. Solicitudes por áreas	4
4. Estado de las solicitudes y tiempo de respuesta	5
5. Vías de contacto y respuesta	6
6. Idioma de las solicitudes	7
7. Sobre las personas solicitantes	8
8. Evaluación del procedimiento	8

## 1. Introducción

El objeto del presente documento es presentar los datos recogidos a partir de las solicitudes de acceso a la información pública realizadas por parte de la ciudadanía en el ejercicio 2021.

Para ello se han tenido en cuenta todas las peticiones registradas entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre del mismo año, sea cual sea su procedencia y modalidad.

## 2. Número de solicitudes y temas de consulta

El Ayuntamiento de Ermua ha recibido un total de **42 solicitudes** de acceso a la información pública durante el año 2020. Las consulta realizadas han sido las siguientes:

Nº de expediente	Información solicitada
175/2021	Contacto del dueño/a de un establecimiento local
502/2021	Contacto de la empresa que realiza las obras de Zubiaurre 52
978/2021	Información sobre el servicio de recepción del polideportivo
671/2021	Referencia catastral de una propiedad familiar
643/2021	Planos de una vivienda situada en San Pelayo 50

886/2021	Consulta de libros de actas de plenos de 1936 y 1937
883/2021	Planos del edificio de viviendas Abeletxe 13-14-15-16-17
989/2021	Información sobre una licencia de actividad
1363/2021	Consulta de memorias de actividad de local
1813/2021	Información sobre titular y tipo de actividad de su local
1997/2021	Copia de la licencia de actividad y de apertura de la empresa
2237/2021	Información sobre alquiler de pabellones en Artamendi
2382/2021	Información sobre actuación sancionadora de la Policía Local en un domicilio
2451/2021	Información sobre la obra realizada en Erdikokale
2859/2021	Información sobre número de mesas y sillas concedidas y ubicación de bares
3028/2021	Memoria ambiental y de actividad de una lavandería
3042/2021	Consulta de proyecto de ejecución Zerukoa A-09
3369/2021	Información sobre el proyecto de viviendas Lomi Power
3381/2021	Información sobre las obras de reparación realizadas frente a un bar
3451/2021	Resguardo del pago por ocupación de vía en Avda. Gipuzkoa
3502/2021	Planos de un local de Avenida de Bizkaia
3556/2021	Información sobre el sistema OTA de Ermua
4148/2021	Información sobre el personal del Ayuntamiento de Ermua
4153/2021	Memoria de actividad de un establecimiento hostelero
4161/2021	Aclaración sobre las obras de Lomi Power
4209/2021	Información sobre el proyecto de urbanización de Lomi Power
4248/2021	Información sobre la licencia de actividad de un bar
4630/2021	Información sobre los vados para guardar vehículos
4727/2021	Información sobre personas empadronadas en su domicilio
4728/2021	Copia de la licencia de actividad y de apertura de la empresa
4831/2021	Datos del aislamiento acústico de un establecimiento hostelero
5258/2021	Información sobre la ubicación de la chimenea en un local
5440/2021	Información sobre la ubicación de la chimenea en un local
5819/2021	Proyecto de ejecución y fin de obra del edificio Zubiaurre 48
6363/2021	Memoria de proyecto de ejecución de la edificación
6576/2021	Copia de los planos de su vivienda y del edificio Izelaieta 9

6595/2021	Planos de la terraza de Valerio
6710/2021	Información relativa a unos talleres para estudio histórico
7078/2021	Memoria del proyecto de un establecimiento hostelero
7689/2021	Copia de los planos de su vivienda
7975/2021	Convenio con una empresa para compra de parcela
8925/2021	Planos de los camarotes de San Isidro 5

*Nota: las solicitudes que contienen información que permita la identificación o asociación a datos personales han sido convenientemente tratadas en este documento, para garantizar el derecho de las personas a proteger sus datos. Por ello, en la tabla que se muestra sobre estas líneas, se muestra la información de forma despersonalizada y resumida.*

### 3. Solicitudes por áreas

Los intereses de la ciudadanía mantienen la tendencia observada en ejercicios anteriores, y la información más solicitada sigue siendo la de **carácter urbanístico**: planos, proyectos constructivos, licencias, locales, etcétera.

El Departamento de Participación Ciudadana y Transparencia se encarga de recibir las solicitudes de acceso a la información, analizar su contenido y derivar la petición al área correspondiente para que se le dé una respuesta óptima al interesado/a. Durante el ejercicio 2021, las 42 solicitudes recogidas se han repartido de la siguiente forma entre las áreas municipales:

Área o departamento	Número de solicitudes recibidas
Abiapuntu	1
Deportes	1
Disciplina Urbanística	12
Obras y Servicios municipales	1
Personal / Secretaría	1
Planeamiento y Gestión Urbanística	21
Promosa	1
Seguridad Ciudadana	2

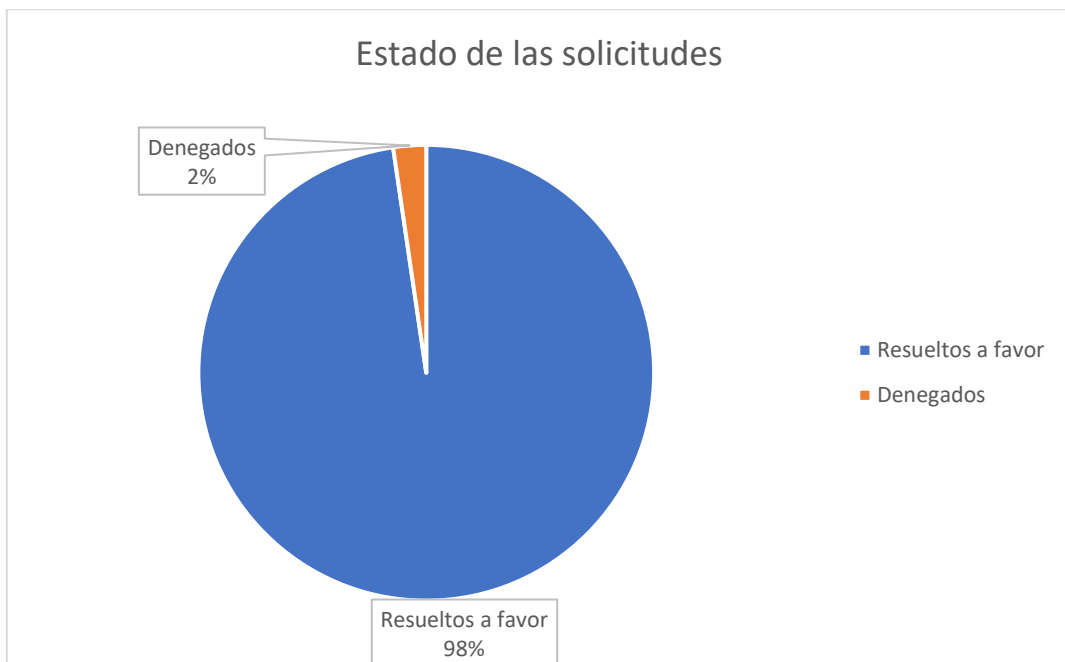
Transparencia	2
---------------	---

#### 4. Estado de las solicitudes y tiempo de respuesta

El Ayuntamiento de Ermua trata de dar respuesta a todas las solicitudes que recibe por parte de la ciudadanía. De las 42 peticiones que han sido registradas por la institución en el ejercicio anterior, **todas han sido contestadas**.

41 de las 42 peticiones han recibido una respuesta favorable y se les ha ofrecido la información solicitada. Por otra parte, una petición ha sido inadmitida a trámite y denegada por solicitar información personal, que choca directamente con el Reglamento General de Protección de Datos.

A efectos gráficos, el estado de las solicitudes quedaría de la siguiente forma:



En cuanto al **tiempo de respuesta**, la Administración Pública dispone legalmente de un plazo de un mes para ofrecer una respuesta a la ciudadanía; una vez transcurrido ese plazo, si no se ha dado ninguna contestación, la consulta se entiende desestimada. Cabe destacar que, en los casos en los que la información sea compleja de obtener o requiera de una gran labor de

recopilación, el Ayuntamiento puede contar con un mes más de plazo para dar respuesta, previa notificación de la situación a la persona interesada.

Durante el ejercicio 2021, el tiempo medio de respuesta del Ayuntamiento de Ermua ha sido de **20,8 días**. En datos porcentuales, un 83,3% de las consultas han sido resueltas dentro del plazo legal de un mes.

## 5. Vías de contacto y respuesta

La institución ofrece diferentes canales para poder realizar las peticiones de acceso a la información pública. Por regla general, se debe cumplimentar una ficha de solicitud con los datos personales, una forma de contacto y el detalle de lo que se quiere obtener. No hace falta motivar la solicitud ni indicar para qué se pide la información, y el documento se puede entregar de diferentes formas:

- Presencialmente: en la oficina de Abiapuntu, de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas. La ficha de solicitud se puede obtener en la propia instalación.
- Por correo electrónico: enviando la ficha a la dirección [abiapuntu@udalermua.net](mailto:abiapuntu@udalermua.net). También se puede remitir a otras áreas municipales, pero se recomienda usar esta dirección electrónica, ya que es el personal de Abiapuntu quien se encarga de dar registro a las solicitudes y poner en marcha el expediente de acceso a la información. La ficha se puede [descargar a través de la web municipal](#).
- Por la sede electrónica: el registro telemático permite presentar documentos las 24 horas del día, los 365 días del año. Basta con tener un certificado digital para identificarse en la sede y realizar diferentes trámites; entre ellos, el [acceso a la información pública](#).
- Por ORVE: ORVE es un servicio de administración electrónica en la nube ofrecido a todas las Administraciones Públicas, que permite digitalizar el papel que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, y enviarlo electrónicamente al destino. El Ayuntamiento de Ermua ha sido de las primeras entidades locales en usar este servicio, por lo que la ciudadanía

puede entregar la solicitud en cualquier oficina y el Ayuntamiento recibe la notificación al instante.

- Por correo postal: También se puede remitir la consulta al Ayuntamiento por correo ordinario, a la dirección Abiapuntu - Komentukua Kalea, 3, 48260 Ermua, Bizkaia. Para ello se recomienda usar la ficha de solicitud, que se puede [descargar a través de la web municipal](#).

Durante el ejercicio 2021, la vía de acceso a la información más utilizada, por primera vez, fue el registro electrónico, con 20 consultas atendidas por medios telemáticos. La consulta presencial en la oficina de Abiapuntu sigue siendo un recurso muy utilizado por la ciudadanía, con 19 personas usuarias, y 3 solicitantes han optado por usar el correo electrónico para sus consultas.

Por otra parte, la persona solicitante también puede elegir la modalidad que prefiere para recibir la respuesta por parte del Ayuntamiento. Así, siguiendo las indicaciones especificadas en las peticiones, la mayoría de las solicitudes se han respondido vía registro electrónico: un total de 17. 10 interesados/as han recibido la contestación por correo electrónico, otros/as 6 mediante el correo ordinario y tres solicitantes, por teléfono. Por último, 6 personas han acudido de forma presencial a la Casa Consistorial, ya que la información que habían solicitado solo se podía consultar en formato físico.

## 6. Idioma de las solicitudes

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, establece que las solicitudes de información se pueden realizar en cualquiera de las lenguas cooficiales del territorio donde se ubique la Administración Pública encargada de resolver. Durante el pasado ejercicio 2021, casi el 100% de las solicitudes registradas han sido en **castellano** (41 de 42). La institución ha recibido una única petición íntegramente en euskera.

## 7. Sobre las personas solicitantes

En cuanto a los datos estadísticos relativos a la persona solicitante, es conveniente recordar que se puede pedir información tanto a título personal, como en representación de una asociación u organización. En este último caso, a la hora de recoger los datos, se ha optado por mantener el perfil de grupo, sin incidir en el sexo de la persona representante.

Por lo tanto, atendiendo a dicha distinción, se observa que la mayoría de personas que han pedido información al Ayuntamiento de Ermua son **hombres** (23). 12 mujeres han optado por utilizar nuestros servicios, así como 5 empresas y/o asociaciones.

## 8. Evaluación del procedimiento

Desde 2017, el Ayuntamiento de Ermua realiza una encuesta de satisfacción del servicio de acceso a la información pública. Así, cada persona que registra una petición en la institución recibe, junto a la correspondiente notificación, un cuestionario – en papel o electrónico, según la modalidad de acceso – con una serie de preguntas sobre los canales, la tramitación o la respuesta ofrecida.

Durante el ejercicio 2021, 6 personas han rellenado las encuestas de satisfacción: 4 hombres y 2 mujeres en edades comprendidas entre los 22 y los 60 años. Estas personas han reflejado sus opiniones otorgando diversas puntuaciones en seis campos distintos, alcanzando una valoración global media de 5,6 puntos sobre 10.