

ESTRATEGIA MUNICIPAL DE GOBIERNO ABIERTO Y TRANSPARENCIA



AYUNTAMIENTO
DE MAZARRÓN

ESTRATEGIA MUNICIPAL DE GOBIERNO ABIERTO Y TRANSPARENCIA

Ejes principales para la presentación de la Estrategia Municipal de Gobierno Abierto y Transparencia

El Gobierno de Municipal de Mazarrón quiere establecer un compromiso de apertura a todos los ciudadanos y ciudadanas de Mazarrón mediante la aprobación de una estrategia para desarrollar el GOBIERNO ABIERTO.

El GOBIERNO ABIERTO que impulsaremos se fundamenta en los tres **PILARES BASICOS**:

TRANSPARENCIA: *Un Gobierno transparente fomenta y 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.*

Por ello el Ayuntamiento de Mazarrón posibilitará el acceso a esta información pública de manera sencilla y clara, permitiendo de esta manera que los ciudadanos puedan realizar un control de la acción de gobierno, así como crear valor económico a partir de los datos públicos ofrecidos libremente por la Administración.

COLABORACIÓN: *Un Gobierno colaborativo implica y compromete a los ciudadanos y demás agentes en el propio trabajo de la Administración.*

La colaboración supone la cooperación no sólo con la ciudadanía, sino también con las empresas, las asociaciones y demás agentes, y permitirá el trabajo conjunto dentro de la propia Administración entre sus empleados y con otras Administraciones

PARTICIPACIÓN: *Un Gobierno participativo favorecerá el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la conformación de políticas públicas y animará a la Administración a beneficiarse del conocimiento y experiencia de los ciudadanos.*

Por tanto, impulsaremos acciones y orientaremos actuaciones que aumenten el protagonismo e implicación de los ciudadanos en asuntos públicos, comprometiendo con mayor intensidad a las fuerzas políticas con sus conciudadanos.

Los **EJES** que desarrollaremos en esta estrategia de GOBIERNO ABIERTO Y TRANSPARENCIA son los siguientes:

- **Información, transparencia y la apertura de datos:** su objetivo es ofrecer de forma estructurada y fácilmente accesible toda aquella información relacionada con la planificación y gestión de los recursos públicos y de la actividad municipal. Además el compromiso es proporcionar en formato abierto la información pública de la que dispone el Ayuntamiento para que pueda ser reutilizada y así contribuir al desarrollo de un nuevo sector económico, el sector infomediario¹, y a la generación de nuevos servicios para Mazarrón.
- **La participación y colaboración ciudadana:** su objetivo es implantar un nuevo modelo de participación ciudadana en la gestión de los asuntos de Mazarrón que garantice una eficaz colaboración entre el Ayuntamiento y la sociedad y una mayor participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones.
- **La rendición de cuentas:** el objetivo último de esta estrategia es la rendición de cuentas del gobierno de Mazarrón a la ciudadanía. La estrategia de GOBIERNO ABIERTO del Ayuntamiento de Mazarrón pretende hacer posible un avance sustancial en esta materia, estructurando, planificando e impulsando actuaciones organizativas y técnicas.

1. ¿Por qué una Estrategia municipal de Transparencia y Buen Gobierno?

El Gobierno Abierto y la Transparencia son hoy una demanda social y también legal con la que el Ayuntamiento de Mazarrón está firmemente comprometido.

Los municipios y ciudades con mayores niveles en materia de transparencia, participación y normas de buen gobierno cuentan con instituciones más fuertes, que favorecen el crecimiento económico y el desarrollo social. Permitiendo una mejor fiscalización de la actividad pública se promueve la eficiencia y eficacia, se mejora la gestión pública, se favorece el crecimiento económico y se contribuye a la calidad democrática.

La Transparencia se entiende como el sometimiento a controles y autorregulaciones que se articulan a través de la publicación de información, el acceso y difusión de la misma y los códigos sustantivos de conducta que comprometen la acción institucional. Su derivada inmediata es la *rendición de cuentas*, o ejercicio de exposición abierta de la gestión pública a partir de la medición de hitos, resultados y compromisos medibles y consensuados. El canal de acceso que articula el gobierno abierto y la transparencia será principalmente la web o Portal municipal.

Los avances en Transparencia y Buen Gobierno, se enmarcan en dos ejes: **la legislación nacional y autonómica** (Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia) y **la mejora en los indicadores promovidos por Transparencia Internacional** España, que mide y evalúa a los principales Ayuntamientos en la publicación de contenidos documentales de tipo económico, financiero, contractual, de información institucional y de relaciones con la ciudadanía. La exposición pública de estos documentos e informaciones supone un sometimiento municipal al control de hecho por la sociedad de Mazarrón en su conjunto.

La Corporación Municipal quiere que estos objetivos sean clave de su acción de gobierno y por ello ha implantado una **Estrategia Municipal de Gobierno Abierto y Transparencia**

.

2. ¿Qué es la Estrategia de Gobierno Abierto y Transparencia y qué objetivos tiene?

La Estrategia de Gobierno Abierto y Transparencia es una **Política municipal para el cumplimiento de los mejores estándares nacionales e internacionales** en materia de Transparencia, así como la puesta en marcha de mecanismos y formas de colaboración y participación en las decisiones de los ciudadanos de Mazarrón.

Hace efectivas y posibilita el cumplimiento de las prescripciones de la Ley de Transparencia, así como de Transparencia Internacional y planifica un conjunto de actuaciones y procesos para ello.

La Estrategia tiene como canal principal el Portal de Gobierno Abierto, que servirá para la publicación de datos e información abierta a la sociedad y la participación ciudadana.

La Estrategia es viva y en constante mejora, con protocolos transversales de refuerzo y seguimiento que permiten que se establezca una verdadera cultura de procesos orientados a la ciudadanía.

3. ¿Qué líneas de actuación comprende la Estrategia de Transparencia y Buen Gobierno?

Para conseguir el objetivo de un Ayuntamiento Abierto trabajaremos en **CUATRO líneas de actuación:**

1. Atención al Ciudadano
2. Acceso a la Información, Transparencia y Buen Gobierno
3. Datos Abiertos
4. Participación Ciudadana

Estas líneas de actuación se desarrollarán en las siguientes medidas:

- a.* Potenciar la **Información al Ciudadano**, haciendo que el Servicio de Información al Ciudadano sea la puerta de entrada de éstos al Ayuntamiento, facilite el acceso, comunicación y relación con los ciudadanos y ofrezca un trato personalizado y una atención integral a sus necesidades.
- b.* **Publicación y puesta a disposición del ciudadano del conjunto de información pública**, tanto la que sea obligatoria en aplicación de la Ley de Transparencia, como la que demandada por la mayoría de organismos externos independientes de evaluación y aquella otra solicitada con mayor frecuencia por la ciudadanía. Esta información se ofrecerá de forma estructurada, fácilmente accesible y actualizada periódicamente en el **Portal de Transparencia**.
- c.* Reconocimiento de los derechos de los ciudadanos a la información pública y las obligaciones de la Administración Municipal a facilitarla, mediante la aprobación de una **Ordenanza Municipal de Transparencia**, que contemple la puesta en marcha de un procedimiento de entrada, tratamiento y atención de solicitudes de información pública por parte de los ciudadanos.
- d.* Impulso de una **estrategia de Datos Abiertos**, que el Ayuntamiento a través de un **Portal de Datos** que ponga a disposición de la ciudadanía en general, para utilizarlos, procesarlos y darles un nuevo valor, estimulando la generación de nuevos servicios basados en ellos para Mazarrón.
- e.* Completar la implantación de la **Administración electrónica** en nuestro Ayuntamiento y los servicios ofrecidos a través de la web municipal y carpeta ciudadana.
- f.* Creación de un **espacio de participación** en el que la ciudadanía podrá proponer ideas para mejorar la calidad de vida en Mazarrón y sus servicios públicos, también tendrá oportunidad de participar en propuestas del gobierno y la administración de la ciudad con sus comentarios y valoraciones generándose nuevos canales cercanos de diálogo y participación.
- g.* **Nuevo modelo de gestión y de escucha activa en redes sociales** del Ayuntamiento de Mazarrón.
- h.* Publicación de un **Portal de GOBIERNO ABIERTO** como elemento integrador de las diferentes actuaciones recogidas en las líneas estrategias de transparencia, datos abiertos y participación ciudadana.

4. Los Objetivos de la Estrategia de Transparencia y Buen Gobierno son:

- a. **Responder a las demandas normativas y sociales de mayor transparencia y buen gobierno**, con un Gobierno municipal más abierto y participativo.
- b. **Promover a través de los avances en transparencia, una nueva cultura de procesos, como vía a la eficiencia, a la excelencia** en la gestión pública, y a una cultura profesionalizada de medición, autoevaluación y mejora de todas las unidades municipales.
- c. **Favorecer el conocimiento de ciudadanos y empresas de la gestión municipal** a través de la difusión e información de determinados datos clave de la actividad municipal.
- d. **Favorecer la puesta a disposición de datos susceptibles de valor económico** para incrementar el apoyo a las empresas.
- e. **Reforzar la presencia en internet del Ayuntamiento**, la sede digital y la innovación y modernización de procesos.

5. ¿Qué información puedo encontrar en el Portal de Gobierno Abierto?

El Portal contendrá toda la información sobre la **Estrategia municipal de Gobierno Abierto y Transparencia**, su fundamentación y objetivos y actuaciones que comprende.

Se articulará en tres bloques:

a. Transparencia.

Contendrá la **información exigida en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y sobre el cumplimiento de los Indicadores Internacionales de Transparencia (ITA)**. Esta información estará estructurada en los siguientes grupos:

- Información sobre la Corporación Municipal
- Relaciones con la ciudadanía
- Transparencia económico-financiera
- Información sobre contratos, convenios y subvenciones
- Información urbanística

El Portal también ofrecerá la posibilidad de remitir por parte de los ciudadanos consultas sobre cualquier otra información sobre Transparencia que no figure en el Portal, y las mismas serán respondidas por parte de los servicios municipales siempre dentro de los límites establecidos por la Ley.

b. Datos Abiertos

Se incluirán el conjunto de datos abiertos reutilizables publicados por el Ayuntamiento de Mazarrón, que irán en continuo crecimiento conforme la estrategia de apertura de datos esté presente desde la concepción y definición de los servicios.

c. Participación

Creación de nueva plataforma Web de participación ciudadana: **¡IMAGINA MAZARRÓN!** que permitirá gestionar:

- ***Propuestas abiertas.*** Donde los ciudadanos podrán proponer sus ideas para la mejora de la ciudad. Las ideas con más apoyo, serán valoradas y estudiadas por los responsables municipales
- ***Propuestas Municipales.*** Propuestas e iniciativas que el Gobierno Municipal someterá a la valoración y opinión de los ciudadanos.
- ***Encuestas en Línea.*** Acceder y participar en las encuestas en línea, así como a las consultas ciudadanas de Mazarrón Participa, que estén activas.

Integrará y potenciará el sistema de comunicación y participación “**LINEA VERDE**” como método de avisos e incidencias en el espacio público y sistema de Sugerencias y Reclamaciones ciudadanas.

6. ¿En qué ayuda de forma directa a los ciudadanos y sociedad de Mazarrón esta Estrategia?

La Estrategia de Gobierno Abierto y Transparencia, implica una **mejora de la capacidad para conocer, seguir y evaluar la labor del Ayuntamiento de Mazarrón** y los datos sobre la Corporación y su gestión, así como participar en las decisiones municipales

Esta nueva cultura supone **mayor eficiencia, mejor funcionamiento y orientación a la ciudadanía** a través de la rendición de cuentas permanente.

- Los ciudadanos sentirán que su Administración es más cercana, puesto que es capaz de dar respuestas a las necesidades y problemas que plantean.
- Se producirá una mayor implicación en la actividad de la Administración, ya que se les habilitan canales para ello y se escucha lo que tienen que decir.
- La Administración se beneficiará de la generosidad de los ciudadanos, que participan activamente en la mejora del servicio público, no sólo con

sugerencias, propuestas, etc., sino también con contenidos generados por ellos mismos como fotos, vídeos, etc.

- Se involucrarán a otros agentes externos a los municipales para reunir ideas y encontrar soluciones a un menor coste.
- Aumentará de la calidad, efectividad y rapidez de respuesta que el Ayuntamiento da a sus ciudadanos.
- Permitirá a terceros extraer valor de toda la información de los datos públicos y crear servicios innovadores para el beneficio de los ciudadanos.
- Aumentará la calidad e integridad de los datos de la Administración, ya que pueden ser contrastados de forma directa por los ciudadanos/as o por otras organizaciones.
- Incrementará la transparencia entre los diferentes niveles y departamentos de la Administración, por lo que mejora el funcionamiento interno de la misma.
- Permitirá a los responsables políticos estar más vinculados y cercanos a las preocupaciones e intereses de los ciudadanos.

PLAN DE ACTUACION DE GOBIERNO ABIERTO

“La madurez de nuestra democracia y las exigencias de la sociedad han impulsado un proceso evolutivo en la Administración pública hacia unos estándares de calidad más elevados y de mayor proximidad al ciudadano, propiciando nuevas formas de gestionar los asuntos públicos. Los ciudadanos ya no son únicamente destinatarios de la acción de gobierno y de los servicios que presta la Administración. Han variado su rol de sujetos pasivos de esa actividad, pasando a desempeñar un papel clave en el diseño, ejecución y seguimiento de esas políticas públicas. Son sus promotores, pero, a su vez, son los auditores de la acción del gobierno, del buen desempeño de la Administración y de los servicios públicos que se les proporcionan.

La Administración debe adaptarse a los nuevos tiempos, realizando una firme apuesta por el impulso democrático que fomente una nueva gestión pública en la que la transparencia, la participación ciudadana y el buen gobierno sean sus ejes vertebradores. En suma, debe aspirar a ser una administración abierta y transparente, que facilite el acceso a la información pública, que sea participativa, implicando y fomentando a la ciudadanía a intervenir en los asuntos públicos, y que rinda cuentas...”

***Preámbulo Ley de Transparencia y Participación
Ciudadana de la Región de Murcia***

1. Línea estratégica INFORMACION AL CIUDADANO:

El Servicio de Atención al Ciudadano, se ha configurado como la Unidad Administrativa encargada de responder en primera instancia las necesidades y demandas de información y tramitación administrativa de la ciudadanía en el ámbito del Ayuntamiento de Mazarrón.

El Servicio de información ofrece un sistema de servicios integral y homogéneo que tiene por objeto facilitar al administrado el conocimiento de sus derechos y obligaciones, el acceso a los servicios públicos, registro de solicitudes, información y orientación y tramitación inmediata de determinados procedimientos, así como a plantear sugerencias y presentar quejas.

Para ello se diseñó y configuró un Servicio que fuera capaz de atender distintos canales de información tanto presencial, como telefónico o electrónico o telemático, con el fin atender las necesidades y demandas de la ciudadanía en el ámbito de nuestro municipio

La actual configuración del Servicio realizada en Noviembre de 2015, conllevó la adecuación de los espacios físicos, la puesta en marcha como plan piloto para la implantación de un sistema de Escritorios Virtuales que posibilitara la estandarización en un nivel alto de los servicios informáticos del Servicio y se implantó un sistema de gestión de colas, que hasta el momento ha supuesto la novedad más importante en el Servicio de Atención al ciudadano y que posibilita sobre todo la organización y coordinación más adecuada de la atención a los usuarios del servicio

La evaluación de estos meses de funcionamiento hace necesario el avance en las siguientes líneas para culminar la total implantación y puesta en marcha del Servicio:

a. Actuación: Puesta en marcha de nuevos canales de Atención al Ciudadano

El servicio de Atención al Ciudadano se debe completar con dos tipos de atención más genérica que resulta imprescindible para prestar un Servicio adecuado.

- Atención telefónica: La puesta en marcha del servicio de Atención ciudadana telefónica conlleva la contratación de la línea telefónica del 010 que se pondrá en funcionamiento, así como la formación necesaria para el personal dedicado a su atención.

- Servicio de Atención On-Line: Para ello se habilitará en la web municipal el espacio adecuado para que se pueda contactar con el Servicio ya sea por medio de un chat directo o por medio del correo electrónico

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Puesta en marcha de la Línea de Atención Telefónica: Enero de 2017.
2. Puesta en marcha del Servicio de Atención On-Line: Enero de 2017

b. Actuación: Implantación de nuevos procedimientos administrativos en el Servicio de Información al Ciudadano

El Servicio de Atención al Ciudadano atiende se encuentra dando los servicios de registro de solicitudes, información y orientación y tramitación de los procedimientos relacionados con el Padrón y Censo Municipal. De igual manera se prestan los servicios concertados con la Administración Regional a través de la Ventanilla Única.

La configuración que se planificó debe completarse con la gestión del resto de procedimientos administrativos relacionados con la información y atención no especializada, por lo que se implantarán progresivamente los procedimientos ya definidos en todas las áreas municipales y en concreto los procedimientos relacionados con la Gestión Tributaria y la información y tramitación de Urbanismo.

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Puesta en marcha de nuevos procedimientos administrativos: Diciembre de 2016.

c. Actuación: Ordenanza Municipal del Servicio de Atención al Ciudadano

La puesta en marcha de un eficaz Servicio de Información al Ciudadano, conlleva sin duda regular y definir las actividades que se asignan a este Servicio y garantizar el ejercicio de los derechos y obligaciones tanto de los ciudadanos como de la Administración contenidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

2. Presentación borrador de la Ordenanza Municipal del Servicio de Atención al Ciudadano: Enero de 2017.
3. Aprobación Ordenanza Municipal del Servicio de Atención al Ciudadano: Julio de 2017

2. Línea estratégica TRANSPARENCIA: garantizar la máxima transparencia en la gestión de la ciudad

El objetivo en transparencia de la estrategia de GOBIERNO ABIERTO del Ayuntamiento de Mazarrón es poner a disposición de la sociedad toda la información relacionada con la utilización de los recursos públicos, la planificación y la gestión de la actividad municipal. Esta información se facilita no sólo por ser una obligación contemplada por la Ley de Transparencia o por otra obligación normativa, sino también porque la solicitan los ciudadanos de forma individual o colectiva. La información se ofrecerá siempre de forma estructurada, fácilmente accesible y actualizada periódicamente.

En el estudio de demanda y uso por parte de la ciudadanía del GOBIERNO ABIERTO en España de 2013 elaborado por el Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (ONTSI), un 91,6% de los ciudadanos se manifiestan interesados por la información pública. Este estudio señala que los mayores demandantes de información pública son los jóvenes entre 18 y 34 años, las personas con mayor nivel de estudios (a mayor nivel de estudios más consumo de información pública), los usuarios de administración electrónica y de redes sociales, así como quienes conceden una alta valoración a Internet. Un 70,3% de los ciudadanos encuestados considera que la transparencia mejoraría la eficiencia de las administraciones públicas y un 72,1% afirma que mejoraría igualmente la confianza en el Gobierno. Es relevante destacar que los ciudadanos consideran la transparencia de las administraciones públicas como una vía efectiva para solucionar algunos de los principales problemas de nuestro país.

En este estudio se señala que, aunque no se aprecian tan claramente los beneficios que se pueden derivar económicamente de una mayor transparencia de las administraciones públicas en términos de eficiencia y ahorro, sí se valoran los beneficios de índole política, como la mejora de la relación entre los ciudadanos y sus representantes políticos, de la confianza de los ciudadanos en su administración y de la participación e implicación de los ciudadanos.

En cuanto a la información que se estima más relevante, este estudio destaca que la principal información pública que demandan los ciudadanos es la relativa a cómo se gasta el presupuesto público (un 32,1%), seguido por la demanda de información sobre sus derechos y obligaciones en los servicios públicos (un 23,7%).

Con este proyecto se pondrá en marcha un Portal de Transparencia de acuerdo con el contenido de la Ley de Transparencia nacional y regional y los estándares de Transparencia Internacional.

a. Actuación: Transparencia en los cargos públicos

En el Portal de Transparencia se publicará la información de los cargos electos (Alcaldesa y Concejales) así como relación de los cargos directivos (Gerentes, etc.), los eventuales (del Ayuntamiento y Grupos Políticos,).

Esta información se completará de la siguiente manera:

- a. Ficha personal completa.
- b. Responsabilidad actual.
- c. Perfil profesional.
- d. Acceso a sus cuentas personales en redes sociales.
- e. Forma de contactar.
- f. Retribuciones.
- g. Declaraciones anuales de bienes y actividades.

Se publicarán también las resoluciones que autoricen el ejercicio de actividad privada al cese de los altos cargos.

Asimismo se facilitará el acceso a la actividad desarrollada en el Pleno y sus Comisiones de cada uno de los cargos electos entrando por su ficha personal.

Se publicará también la agenda pública de los miembros de la Junta de Gobierno de de Mazarrón que incluirá las reuniones, encuentros y actos en los que participen.

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Publicación de la información completa de cargos públicos: diciembre de 2016

b. Actuación: Transparencia en la función pública

En el Portal de Transparencia se dispondrá de la información de la estructura organizativa del Ayuntamiento de Mazarrón, las Relaciones de Puestos de Trabajo (RPT) y los procesos selectivos: de la oferta pública de empleo (con el estado de ejecución de las ofertas de empleo público por años), de las oposiciones, de las bolsas de trabajo y de los procesos de consolidación de empleo y de funcionarización).

Esta información además se completará con las resoluciones de reconocimiento de compatibilidad que afecten a los empleados públicos.

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Publicación de la información completa de función pública: diciembre de 2016

c. Actuación: Transparencia en la contratación las subvenciones y ayudas públicas

A través del perfil del contratante del Ayuntamiento de Mazarrón se puede obtener información completa de la contratación municipal. Esta información se centralizará y publicará de forma más detallada en el Portal de Transparencia.

-Información de los órganos con competencias en contratación y la relativa a las mesas de contratación.

- Contrataciones programadas, anuncios de licitación, anuncios de adjudicación y de formalización, acceso a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación de todos los órganos de contratación del Ayuntamiento de Mazarrón.
- Información de las modificaciones contractuales, de las modificaciones de los proyectos de obras y de las modificaciones de contratos formalizados.
- Memoria anual del Registro de Contratos con toda la información estadística de la contratación municipal.
- Relación de principales adjudicatarios de contratos (por importe y por número de contratos).
- Información desagregada de los contratos menores.
- Contrataciones derivadas de las encomiendas de gestión, informando de los adjudicatarios, procedimiento seguido para la adjudicación e importe de la misma.
- Información centralizada de las subvenciones concedidas incluyendo las bases reguladoras, convocatoria, programa y crédito presupuestario al que se imputan, objeto o finalidad de la subvención, identificación de los beneficiarios, e importe de las subvenciones otorgadas.

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Publicación de la información completa de transparencia en la contratación, las subvenciones y ayudas públicas: diciembre de 2015.

d. Actuación: Transparencia urbanística, medio ambiental y en obra pública

Se publicará a través de un apartado específico en el Portal de Transparencia la información urbanística y del desarrollo de obra pública, que incorporará necesariamente:

- Información del Plan General de Ordenación Urbana, su revisión y del visualizador urbanístico (mapas, planos y usos del suelo).
- Normativa urbanística, de infraestructuras y de vivienda.

- Información de los desarrollos y convenios urbanísticos.
- Información de contratación de obras públicas: contratos programados, expedientes de contratación de obras, contratos de concesión de obras públicas programadas y expedientes de contratación de obras.
- Indicadores de obras públicas y urbanismo: indicadores sobre urbanismo e inversión en infraestructuras y equipamientos.

Además se impulsará el artículo 11 del Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio que aprueba el texto refundido de la ley de suelo, que regula la publicidad y eficacia en la gestión pública urbanística y señala que las administraciones impulsarán la publicidad telemática del contenido de los instrumentos de ordenación territorial y urbanística en vigor, así como del anuncio de su sometimiento a información pública.

Se publicarán los informes de análisis ambiental (en el caso de planes o programas), las declaraciones de impacto ambiental (en los procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental de proyectos o actividades) y los informes de evaluación ambiental de actividades (para la Evaluación Ambiental de Actividades) que afecten a planes, programas, proyectos y actividades responsabilidad del Ayuntamiento de Mazarrón.

También se difundirá información sobre las obras de infraestructura realizadas y las aprobadas pendientes de ejecución con información de su coste.

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Publicación de la información completa de transparencia urbanística, medio ambiental y en obra pública: diciembre de 2016.

e. Actuación: Ordenanza de Transparencia Municipal y regulación del acceso a la información pública

La Ley de Transparencia establece, como complemento de la transparencia, un procedimiento de solicitud de información pública para todos los ciudadanos cuyas principales características fija la propia ley.

El Ayuntamiento debe establecer los mecanismos para hacer efectivo el derecho de acceso a la información regulando un procedimiento ágil y de acceso sencillo, integrando todos los medios de contacto e información que ya están en marcha. Esta iniciativa está limitada por la regulación de la propia ley y la futura normativa de la Comunidad de Mazarrón que tiene competencias de desarrollo. El Ayuntamiento debe diseñar y regular el procedimiento para que esté disponible como fecha límite en diciembre de 2015.

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Aprobación inicial del borrador de la Ordenanza de Transparencia y la instrucción de Acceso a la Información pública: octubre de 2016.
2. Información pública y debate: Octubre a Diciembre de 2015.
3. Aprobación definitiva: enero de 2017.

3. Línea estratégica DATOS ABIERTOS: facilitar en formato abierto sus datos a la sociedad

El objetivo en datos abiertos de la estrategia de GOBIERNO ABIERTO del Ayuntamiento de Mazarrón es proporcionar en formato abierto la información pública de la que dispone el Ayuntamiento para que pueda ser reutilizada y así contribuir al desarrollo de un nuevo sector económico, el sector infomediario, y a la generación de nuevos servicios para de Mazarrón. Proporcionar datos abiertos es fomentar la transparencia, la eficiencia, la participación y el desarrollo económico.

Los datos abiertos son una pieza del conjunto del GOBIERNO ABIERTO, pero con una característica específica que no debe olvidarse: actualmente presenciamos el nacimiento de nuevos modelos de negocio que desarrollan productos y servicios de valor añadido basados en los datos que obran en poder del sector público. Así en España, según el Estudio de Caracterización del Sector Infomediario en el ámbito público 2014, el volumen de negocio por la actividad infomediaria pública se estima en 450 a 500 millones de euros anuales, con cifras de negocio con crecimiento anual del 5-6% (¡en los años 2012-13!) y 364 empresas. El conjunto del sector infomediario genera un empleo aproximado de 4.500 trabajadores en 413 empresas.

Este proceso ofrece un acercamiento más directo entre las administraciones y los ciudadanos al tiempo que favorece la eficacia y eficiencia de los organismos públicos e impulsa la participación de una sociedad mejor informada. En este contexto, la información del sector público se presenta como una materia prima de gran potencial, dado que las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias y de la misión que el servicio público tiene encomendada, son las mayores productoras, recolectoras y difusoras de información, en todo tipo de materias: medio ambiente, economía, demografía, cultura, turismo, tecnología, territorio, etc.

La adecuada Reutilización de la Información del Sector Público (RISP) revierte en un conjunto de beneficios para los ciudadanos, las empresas y las administraciones públicas, que no debe desaprovecharse, de ahí que surja esta iniciativa. Se define la RISP en el artículo 3 de la Ley 37/2007 sobre reutilización de la información del sector público, como el uso de documentos que obran en poder del sector público, por personas físicas o jurídicas, con fines comerciales o no comerciales, siempre que dicho uso no constituya una actividad administrativa pública. Esta ley, en cuyo ámbito subjetivo se encuentra el Ayuntamiento de Mazarrón, es una apuesta para poner a disposición de los ciudadanos datos abiertos, su utilización y generación de riqueza en nuestro municipio.

Datos Abiertos y Transparencia son conceptos que van de la mano, de hecho la Ley de Transparencia en su artículo 5.4 establece:

“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 los interesados y, preferiblemente, en formatos reutilizables. Se establecerán los mecanismos adecuados para facilitar la accesibilidad, la interoperabilidad, la calidad y la reutilización de la información publicada así como su identificación y localización.”

También en su artículo 11 establece como principios técnicos del Portal de Transparencia la accesibilidad, interoperabilidad y reutilización.

El Ayuntamiento de Mazarrón lo ha entendido así, transparencia y datos abiertos como partes integrantes de la misma política de GOBIERNO ABIERTO.

a. Actuación: Catálogo completo de datos abiertos

El Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Mazarrón debe tener un claro compromiso de calidad y funcionalidad en la información que se ofrezca y una variedad e importante en los datos que se publiquen progresivamente. Se irá trabajando progresivamente en esta línea incorporando conjuntos de datos, fruto de peticiones de ciudadanos o empresas y de propuestas de la propia organización municipal.

Las principales líneas para la implantación y puesta en marcha del portal de datos abiertos serán:

- Establecimiento de un plan de datos abiertos en el Ayuntamiento de Mazarrón. En dicho plan, se establecerá un compromiso de los distintas Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos, para ir publicando progresivamente toda la información susceptible de publicar.
- Incorporación de cláusulas tipo a la hora de contratación de sistemas de información, que tengan en cuenta la política de apertura de datos.
- Incorporación de funcionalidades técnicas en el Portal de Datos Abiertos.
- Automatización de procesos, para que la publicación de información sea lo más automática y rápida posible.
- Incorporación de más información en tiempo real, proporcionando servicios web y herramientas que lo permitan.
- Obtención de nuevos conjuntos de datos, con la calidad suficiente para su publicación.
- Mejora de los conjuntos de datos publicados incorporando mayor nivel de detalle o desagregación.
- Empleo de estándares temáticos, en los distintos conjuntos de información.

- Proceso de semantización de la información y empleo de ontologías, para enriquecer la información ofrecida.

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Puesta en marcha del Portal de Datos Abiertos: Julio de 2015

4. Línea estratégica de PARTICIPACION CIUDADANA: asegurar siempre la participación y colaboración ciudadana

El objetivo en participación ciudadana de la estrategia de GOBIERNO ABIERTO del Ayuntamiento de Mazarrón es implantar un nuevo modelo de participación ciudadana en la gestión de los asuntos de de Mazarrón que garantice una eficaz colaboración entre el Ayuntamiento y la sociedad y una mayor participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones. Se pretende crear un espacio web de participación en el que la ciudadanía podrá proponer, de forma totalmente abierta, ideas para mejorar la calidad de vida en Mazarrón y sus servicios públicos, también tendrá oportunidad de participar en propuestas del gobierno y la administración de la ciudad con sus comentarios y valoraciones, generándose nuevos canales cercanos de diálogo y participación.

a. Actuación: Plataforma participativa ¡IMAGINA MAZARRÓN!

Con el objetivo de profundizar en el desarrollo de la participación individual, se va a desarrollar de una nueva plataforma Web de participación ciudadana que permitirá gestionar:

- **Propuestas abiertas.** Se desarrollará un proyecto de innovación para que los ciudadanos puedan proponer sus ideas para la mejora de la ciudad. Las propuestas podrán ser comentadas y valoradas por otros ciudadanos marcando “me gusta”. Toda la información estará visible, de esta forma los mazarroneros sabrán cuales son los proyectos más apoyados y los que han generado más comentarios. Las ideas con más apoyo, serán valoradas y estudiadas por los responsables municipales
- **Propuestas Municipales.** Propuestas e iniciativas que el Gobierno Municipal somete a la valoración y opinión de los ciudadanos. El Gobierno podrá plantear propuestas a debatir con los ciudadanos. Se contemplan dos tipologías diferentes de propuestas del gobierno de la ciudad: propuestas de actuaciones concretas y propuestas estructuradas por varias medidas. Las propuestas podrán ser comentadas y valoradas por los ciudadanos. El Ayuntamiento podrá realizar también comentarios y publicará las conclusiones de cada proceso de consulta ciudadana.

- **Encuestas en Línea.** Acceder y participar en las encuestas en línea, así como a las consultas ciudadanas de Mazarrón Participa, que estén activas.

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Diseño: diciembre de 2016
2. Puesta en funcionamiento plataforma: primer trimestre de 2017.

b. Actuación: “LINEA VERDE”, canal de entrada de sugerencias, peticiones de información, avisos de incidencias o reclamaciones

Esta actuación plantea la revisión y potenciación del sistema de comunicación y participación “LINEA VERDE” como método de avisos e incidencias en el espacio público y sistema de Sugerencias y Reclamaciones ciudadanas con las siguientes características:

- Se facilitará a los ciudadanos a este canal como medio de entrada de sugerencias, peticiones de información, avisos de incidencias o reclamaciones, en línea con el momento social y la demanda ciudadana.
- Se mejorará el tratamiento y análisis de las sugerencias como canal de participación ciudadana. Se elaborará un protocolo para el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el que se establecerán los criterios de actuación y procedimiento para la gestión y análisis de las sugerencias aportadas por los ciudadanos relativas a los servicios y la gestión pública.
- Se reforzarán los mecanismos de comunicación a los ciudadanos que formulen avisos a través de este canal sobre el estado del aviso en cada momento y las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento para su resolución.
- Se ofrecerán nuevos canales para presentación de sugerencias y reclamaciones a través de redes sociales.
- Se publicará la información sobre sugerencias y reclamaciones y sobre avisos e incidencias en los espacios públicos en el portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Mazarrón.

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Elaboración del protocolo para la gestión de las Sugerencias sobre Servicios y Gestión Pública: segundo semestre de 2017.
2. Incorporación de datos sobre sugerencias, reclamaciones y avisos al portal de datos abiertos: primer trimestre de 2017.

3. Implementación como nuevo canal de entrada de sugerencias y reclamaciones las Redes Sociales a través de la cuenta de Twitter de Línea Mazarrón: diciembre de 2016.
4. Implantación de mecanismos de comunicación sobre estado de cada aviso a la persona que lo ha formulado por redes sociales, SMS, correo electrónico u otros mecanismos: diciembre de 2016

c. Actuación: Estrategia global de comunicación en redes sociales

Uno de los grupos de trabajo en la iniciativa denominada “Modelo de gobierno en Internet del Ayuntamiento de Mazarrón” que se está desarrollando, se centra en redes sociales y su objetivo es, principalmente, definir una estrategia global de comunicación en redes sociales del Ayuntamiento de Mazarrón. Esta actuación tiene las siguientes características:

- Se definirá una estrategia global para el Ayuntamiento de Mazarrón en materia de redes sociales. Se realizará un análisis inicial de la coherencia de las redes sociales existentes. Se establecerá un conjunto de normas para cada una de las redes sociales y determinar la viabilidad y conveniencia de la creación de nuevos perfiles. El modelo de gobierno de presencia en redes sociales deberá establecer normas de imagen institucional, aspectos relativos a la protección de datos, políticas de gestión de contenidos, ciclo de vida de las redes sociales y acciones frente al uso fraudulento de la marca Ayuntamiento de Mazarrón. Se normalizará el uso de los blogs y se supervisará el adecuado uso de las redes sociales.
- Puesta en marcha de herramientas de gestión, monitorización y supervisión de redes sociales.
- Se incorporará el servicio de sugerencias y reclamaciones a las cuentas en redes sociales
- Se desarrollará un proyecto de escucha activa incorporando el debate que se genere en las redes sociales en la estrategia y la gestión municipal.

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Elaboración documento “modelo de gobierno de redes sociales”, dentro del nuevo modelo de actuación en Internet del Ayuntamiento de Mazarrón: diciembre de 2016.
2. Configuración herramienta gestión de redes sociales (gestión de cuentas, seguimiento de reputación y escucha activa en redes sociales): marzo de 2017.
3. Incorporación de redes sociales a nuevo espacio “Tu Área Privada” de Mazarrón.es y otros ámbitos del portal: mayo de 2016.
4. Incorporación de nuevos servicios en redes sociales, incluyendo en particular la comunicación de sugerencias y reclamaciones: diciembre de 2016.

d. Actuación: Modificación Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana

El actual Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, aprobado en Enero de 2012 es la base sobre la que se asienta el modelo de participación ciudadana del Ayuntamiento de Mazarrón. No obstante, a la vista de cómo se han desarrollado su puesta en marcha y los nuevos instrumentos de participación ciudadana y la realidad municipal, es necesario revisar los mecanismos que comprende así como integrar nuevos instrumentos que atiendan las actuales demandas de la sociedad.

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Presentación borrador nuevo Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana: diciembre de 2016.
2. Aprobación Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana: mayo de 2017.

e. Actuación: Participación, colaboración e innovación interna

La innovación interna lleva a apostar de forma decidida por las herramientas sociales, como vehículo que favorecen la participación de los empleados, la escucha activa; además de potenciar el aprendizaje compartido, el trabajo colaborativo y las redes entre profesionales.

El Ayuntamiento de Mazarrón ya ha desarrollado en el entorno de la intranet, algunos proyectos en esta línea, como el Portal del Empleado. Este entorno se implementará con nuevas medidas de participación como encuestas, cuestionarios auto evaluativos, foros y comunidades de proyecto, que suponen una forma de trabajo innovadora y exitosa y que por ello se continuarán potenciando. Además se implantará en este entorno un sistema de sugerencias y reclamaciones de los empleados municipales.

La utilización de este Portal como nueva herramienta de red social corporativa, tendrá unos beneficios a corto y medio plazo:

- Una comunicación interna más ágil y eficiente.
- Mejora en la coordinación de equipos, de los procesos de trabajo y proyectos internos y externos.
- Mayor facilidad y menor tiempo en el acceso a la información.
- Extensión de la distribución y compartición del conocimiento que se difunde y permanece en la organización.
- Incremento de las ideas y los proyectos para la mejora y la innovación en los servicios públicos.
- Mayor vinculación e identificación con la organización.
- Incremento de la satisfacción de las personas.

- Cambio cultural impulsado a través de la transparencia y participación en las iniciativas corporativas.

Se propone el desarrollo de un proyecto en varias fases:

1. Implantación de un sistema de sugerencias y reclamaciones de los empleados públicos: diciembre de 2016.
2. Implementación de la red social corporativa: mayo de 2017.
3. Implantación de nuevas comunidades de trabajo: junio de 2017.

Portal de GOBIERNO ABIERTO

Se propone el desarrollo de un Portal de **GOBIERNO ABIERTO del Ayuntamiento de Mazarrón** como elemento integrador de las diferentes actuaciones recogidas en las líneas estrategias de transparencia, datos abiertos y participación ciudadana que deberá contener:

1. Espacio de transparencia, con todos los contenidos exigidos legalmente y en los estándares de Transparencia Internacional, enfatizando y destacando información sobre la gestión municipal, y adaptando tanto el lenguaje como la presentación de contenidos para que resulte lo más comprensible posible.

Lo más relevante de este espacio es que articule de manera ordenada, clara y atractiva para el ciudadano la gran cantidad de información disponible en el Ayuntamiento. En este espacio además se incluirán:

- Elementos de publicidad activa. Información completa a disposición del ciudadano en el que se integra información relevante sobre la institución, tanto cuentas como otros elementos que deben ser publicitados por Ley o que puedan ser de interés para la ciudadanía.
 - El acceso a la información pública y buen gobierno derivados de la “Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno”.
 - La solicitud de información pública de libre acceso para los ciudadanos.
2. -Espacio de datos abiertos, donde se incluirán los conjuntos de datos abiertos reutilizables publicados por el Ayuntamiento de Mazarrón, que irán en continuo crecimiento conforme la estrategia de apertura de datos esté presente desde la concepción y definición de los servicios.
 3. -Espacio de participación, resultado del establecimiento de un nuevo modelo de participación en el entorno web Creación de nueva plataforma Web de participación ciudadana: ¡IMAGINA MAZARRÓN! que permitirá gestionar:
 - **Propuestas abiertas.** Donde los ciudadanos podrán proponer sus ideas para la mejora de la ciudad. Las ideas con más apoyo, serán valoradas y estudiadas por los responsables municipales
 - **Propuestas Municipales.** Propuestas e iniciativas que el Gobierno Municipal someterá a la valoración y opinión de los ciudadanos.

- **Encuestas en Línea.** Acceder y participar en las encuestas en línea, así como a las consultas ciudadanas de Mazarrón Participa, que estén activas.

Además integrará y potenciará el sistema de comunicación y participación “LINEA VERDE” como método de avisos e incidencias en el espacio público y sistema de Sugerencias y Reclamaciones ciudadanas e incluirá las sugerencias ciudadanas o la participación a través de redes sociales.

Se propone el desarrollo del proyecto en dos fases:

1. Fase 1: incluirá el desarrollo del espacio transparencia y de participación en un único portal de GOBIERNO ABIERTO exclusivamente a efectos de presentación en un primer nivel de navegación, antes del enero de 2017.
2. Fase 2: Comprende la integración completa de los espacios o portales sobre transparencia, datos abiertos, participación y redes sociales en un único portal de GOBIERNO ABIERTO y la de los servicios de participación, antes del Julio de 2017.