



Ayuntamiento de Alcantarilla

# Área de Participación Ciudadana y Transparencia



# Memoria técnica

## 1.1. Breve descripción del Área

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

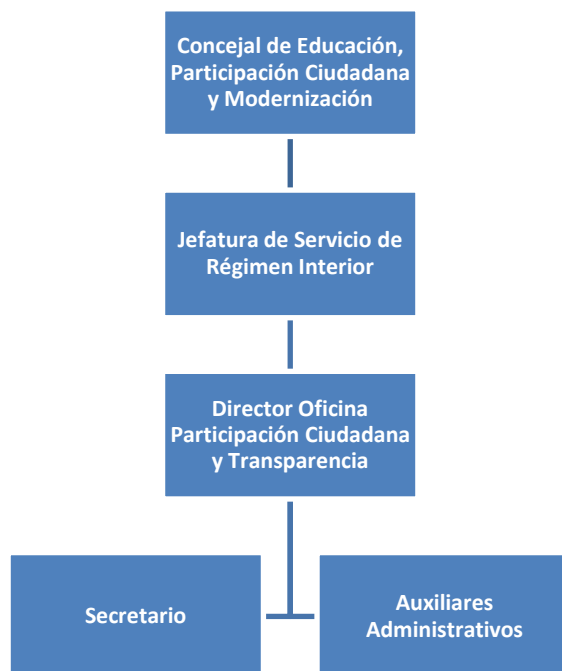
Gobierno Abierto es aquel que se basa en la transparencia como medio para la mejor consecución del fin de involucrar a la ciudadanía en participar y colaborar en lo público. La Administración Local, como administración más cercana al ciudadano, es la más idónea para la implantación del gobierno abierto,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

Desde de la misma se centraliza toda la información de los diversos canales y procesos participativos que se desarrollen, garantizando una visión coherente e integrada en este ámbito y actuando como referente de asesoramiento metodológico para las diferentes áreas municipales que realicen procesos participativos.

## 1.2. Personal adscrito y organigrama

Durante el año 2016, la OPAT ha estado integrada por el siguiente personal:

Puesto de trabajo	Núm. trabajadores
Director	1
Secretario	1
Auxiliar Administrativo	2 (1 en excedencia)
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>



### 1.3. Objetivos

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



- Reforzar las relaciones con otros servicios municipales, administraciones públicas y otros organismos.
- Representar al municipio ante las instituciones regionales, nacionales e internacionales en lo relativo a participación ciudadana y transparencia.
- Potenciar el denominado *Gobierno Abierto*, articulado en torno varios ámbitos de actuación: transparencia, participación y colaboración.

### **Compromiso de calidad**

- La atención será personalizada, conociendo en todo momento la identidad de la persona que le atiende, adaptada a las circunstancias del interlocutor y durará el tiempo necesario para la resolución de sus dudas o gestión demandada.
- Cuando la información demandada sea específica, el personal de la Oficina le pondrá en contacto con la unidad administrativa competente o le facilitará su número y dirección.
- La atención a los ciudadanos será prestada con amabilidad y consideración por parte del personal de la Oficina de Participación Ciudadana, mostrando voluntad de ayuda y manteniendo en todo momento un comportamiento ético e imparcial.
- Se contestará a las solicitudes, quejas, sugerencias y reclamaciones que lleguen a la Concejalía de participación ciudadana en el menor tiempo posible, y en todo caso con un máximo de 10 días hábiles, dando la opción al ciudadano que elija el canal para recibir la respuesta.
- Se mantendrá contacto permanente con entidades y ciudadanos.

## **1.4. Líneas de actuación**

### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

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

#### **1.4.1.1. Procesos de Participativos**

##### **A. Elaboración del Reglamento de Participación Ciudadana**

<b>Objeto</b>	Elaboración del Reglamento de Participación Ciudadana
<b>Calendario</b>	Del 1 de marzo al 30 de junio de 2016
<b>Nº de aportaciones</b>	66
<b>Desarrollo</b>	Los ciudadanos pudieron realizar sus aportaciones rellenando un cuestionario o en los diferentes foros de debate que se desarrollaron, en los que participaron vecinos y vecinas a título individual, así como colectivos de diferentes ámbitos.

El Reglamento de Participación Ciudadana del municipio de Alcantarilla se aprobó en la Sesión Plenaria el 19 de mayo de 2016

##### **B. Elaboración Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrada (EDUSI)**



<b>Objeto</b>	Elaboración de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible en el marco de la convocatoria de subvenciones, Orden HAP/1610/2016, de 6 de octubre, por la que se aprueba la segunda convocatoria para la selección de Estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado que serán cofinanciadas mediante el programa operativo FEDER de crecimiento sostenible
<b>Calendario</b>	Del 15 de noviembre al 30 de noviembre de 2016
<b>Nº de aportaciones</b>	19
<b>Desarrollo</b>	En la web municipal se publicó un documento resumen sobre el proyecto con el que concurrió nuestro municipio a la anterior convocatoria, de manera que los ciudadanos estuvieran informados y pudieran realizar sus aportaciones en los diferentes foros de debate convocados, y en los vecinos y vecinas a título individual, así como colectivos de diferentes ámbitos.

### 1.4.1.2. Buzón Ciudadano

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

Cualquier ciudadano puede acceder al mismo a través de la web del Ayuntamiento de Alcantarilla (<http://www.alcantarilla.es/servicios/buzon-digital>); de igual modo, se puede hacer uso del servicio de manera presencial, en la Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia

Desde este servicio, una vez se recibe la queja, petición o sugerencia, se gestiona la solicitud con el Área Municipal competente, para tratar de dar respuesta con la mayor agilidad al ciudadano.

#### A. TIPOS DE DEMANDA

Tipo de Demanda	Nº
Quejas	100
Peticiones	58
Sugerencias	30
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>

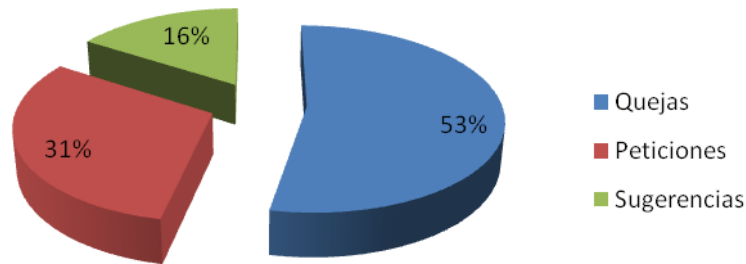


Gráfico. Tipos de solicitud

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

- Ubicación de los nuevos contenedores
- Limpieza viaria
- Señalización de la vía pública
- Inseguridad ciudadana
- Altos niveles de contaminación
- Episodios de malos olores
- Contaminación acústica
- Ruidos

## B. DEMANDAS POR SERVICIO

En relación con los Servicios Municipales a los que se dirigen las demandas vecinales, indicar que dichas demandas se concentran, principalmente, en el **Área de Servicios, Parques y Jardines (33%)**. El **porcentaje de respuesta**, de las distintas demandas por Servicio, se detalla en la siguiente tabla:

SERVICIO	DEMANDAS
Servicios, Parques y Jardines	62
Participación Ciudadana y Transparencia	29
Seguridad Ciudadana	21
Cultura y Festejos	15
Medio Ambiente	13
Hacienda	8
Deportes	7
Obras, Vías Públicas y Mantenimiento	7
Urbanismo	7
Recursos Humanos	5
Bienestar Social	4
Alcaldía	3
Atención al ciudadano	2
Desarrollo Local y Comercio	2
Secretaría General	2
Educación	1
Nuevas Tecnologías	1
<b>TOTAL</b>	<b>189*</b>



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

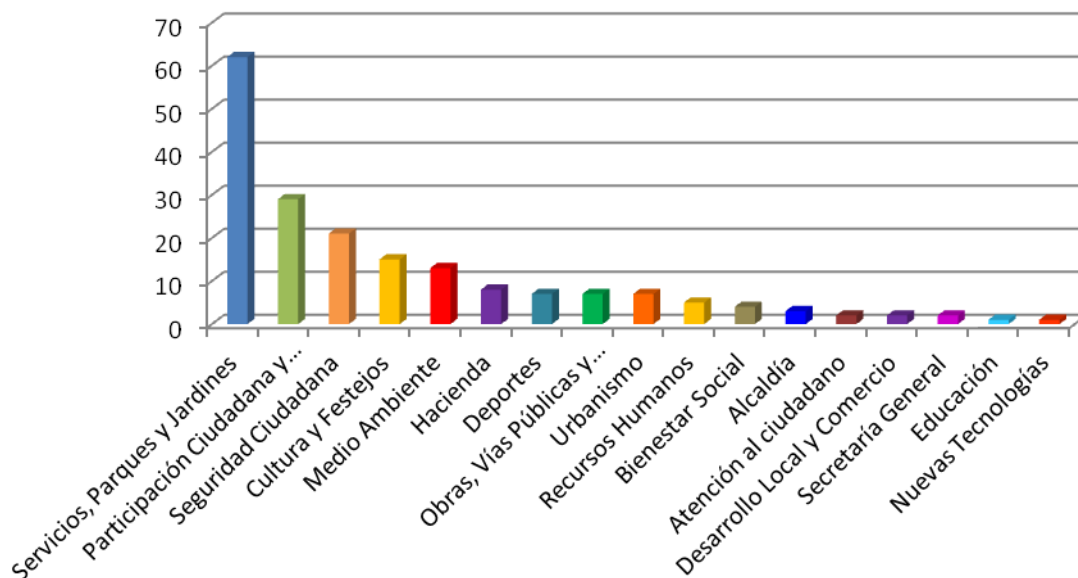


Gráfico. Demandas vecinales por Servicio

### 1.4.1.3. Delegados de barrio

Con fecha 15 de julio de 2016 se publicó en el Boletín Oficial de la Región de Murcia la resolución 1114/2016 de Delegados de Barrio. Entre sus funciones se encuentran, servir de cauce entre los vecinos y vecinas y el ayuntamiento, trasladando a este las posibles actuaciones a emprender para mejorar los barrios.

La labor de los Delegados de Barrio se puso en marcha de manera efectiva en el mes de septiembre de 2016; el protocolo de lo funcionamiento para comunicar incidencias es similar al del Buzón Ciudadano, de esta manera, los Delegados de Barrio comunican al Ayuntamiento a través de la OPAT las incidencias, y a su vez la OPAT traslada la incidencia al servicio competente.

#### A. DEMANDAS POR BARRIO

Durante el año 2016, se han gestionado **80 demandas** realizadas por parte de los Delegados, siendo los barrios con mayores demandas **Barrios de Vistabella Oeste, Las Tejas y San Pedro**.

BARRIO	Nº de demandas
--------	----------------



Ayuntamiento de Alcantarilla

Vistabella - Oeste	13
Las Tejeras - Cerámica	12
San Pedro	10
Cabezo Verde	7
San José Obrero y Campico	7
San Roque	7
Florentino Gómez	5
Jardín de Campoamor	5
Santa María (Javali Nuevo)	4
Cabezo Gordo y Ctra. Barqueros	2
Campoamor Norte I	2
Huerto de los Frailes y San Francisco	2
La Torrica	2
Campoamor Sur I	1
Esencia - Cayitas	1
Campoamor	0
Campoamor Norte II	0
Campoamor Sur II	0
Casablanca	0
Entrevías	0
Polígono Industrial Oeste	0
Puebla de Soto	0
Vistabella - Este	0
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>



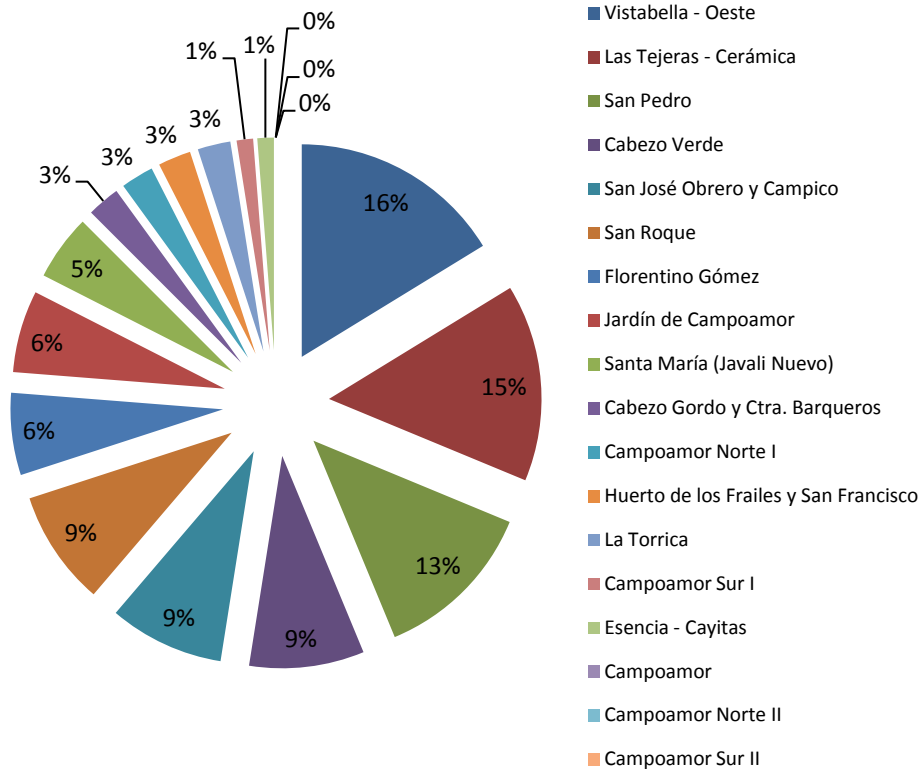


Gráfico 3. Demandas por barrio

## B. DEMANDAS POR SERVICIO

SERVICIO	Nº de demandas
Servicios, Parques y Jardines	45
Seguridad Ciudadana	14
Obras y Vías Públicas	7
Urbanismo	5
Participación Ciudadana y Transparencia	4
Régimen Interior	3
Bienestar Social	2
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>



#### 1.4.1.4. Punto de Asesoramiento a Asociaciones

**El Punto de Información a Asociaciones** se puso en funcionamiento en abril de 2016; es un servicio que tiene por objeto ofrecer información, orientación y asesoramiento sobre el proceso de constitución y legalización de asociaciones y entidades sin ánimo de lucro, así como proporcionar asesoramiento a las asociaciones ya constituidas en la solicitud de subvenciones, elaboración de proyectos y difusión de las distintas actividades que realicen.

Sus objetivos son:

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

Entre los servicios que se ofrecen desde el mismo se encuentran:

**A. Asesoramiento técnico**

- Cómo crear una Asociación
- Obligaciones legales
- Funcionamiento asociativo
- Información sobre subvenciones y acceso a otras fuentes de financiación
- Apoyo en la elaboración de proyectos,...

**B. Cesión de espacios para el desarrollo de actividades de la asociación:** reuniones de trabajo, actividades formativas, etc.

**C. Difusión de actividades:**

- Espacio reservado en la web municipal
- Difusión de las actividades en las redes sociales municipales de las distintas Áreas

Durante el año 2016 se han realizado **25 asesoramientos**, a **18 Entidades Ciudadanas**; en la siguiente tabla se muestra el tipo de asesoramiento realizados:

TIPO DE ASESORAMIENTO	Nº de consultas
Constitución de Entidad Ciudadana	3
Inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas	10
Actualización en el Registro de Entidades Ciudadanas	1
Asesoramiento administrativo	9
Reclamaciones y quejas	1
Información general	1
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

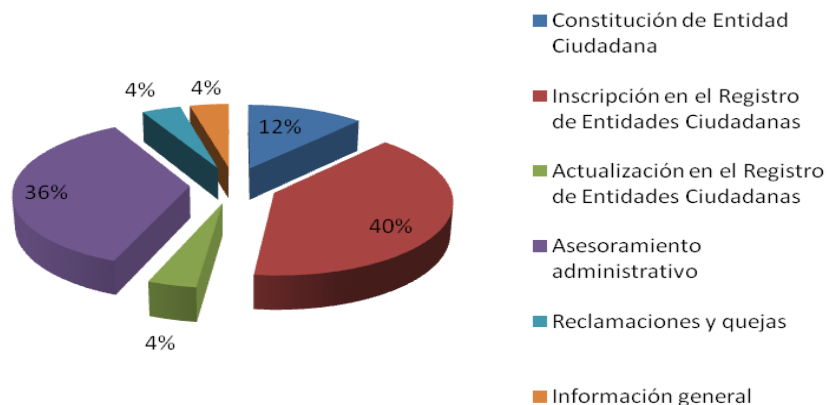


Gráfico. Tipo de asesoramiento a asociaciones

#### 1.4.1.5. Cesión de espacios del Centro de Participación Ciudadana

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

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

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

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

#### DATOS DE UTILIZACIÓN DEL CENTRO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

Entidad o servicio solicitante	
Externo	84
Interno	193



Ayuntamiento de Alcantarilla

<b>TOTAL</b>	277
--------------	-----

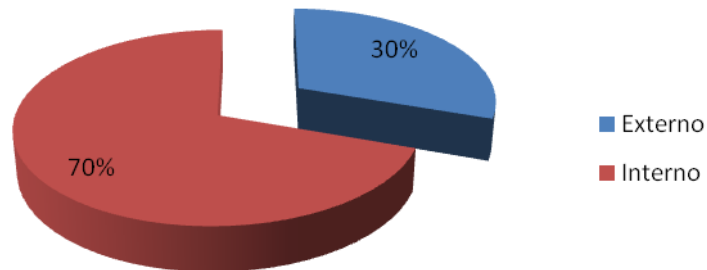


Gráfico. Usos por entidad y/o Servicio solicitante

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

Mes	Usos
Enero	18
Febrero	23
Marzo	28
Abril	27
Mayo	32
Junio	32
Julio	12
Agosto	4
Septiembre	37
Octubre	21
Noviembre	24
Diciembre	19
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>



Ayuntamiento de Alcantarilla

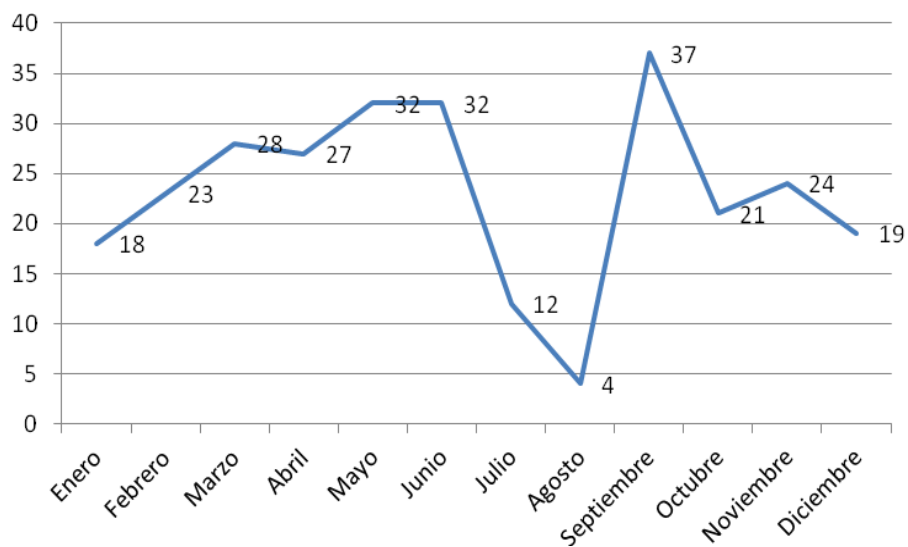


Gráfico. Usos del Centro de Participación Ciudadana por meses

### c. Distribución de usos por tipo de actividad

Tipo de actividad	Nº
Conferencia	23
Reunión	139
Curso / Jornada de Formación	54
Entrevista de Selección	20
Charla Informativa	3
Presentación	33
Otros	5
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>

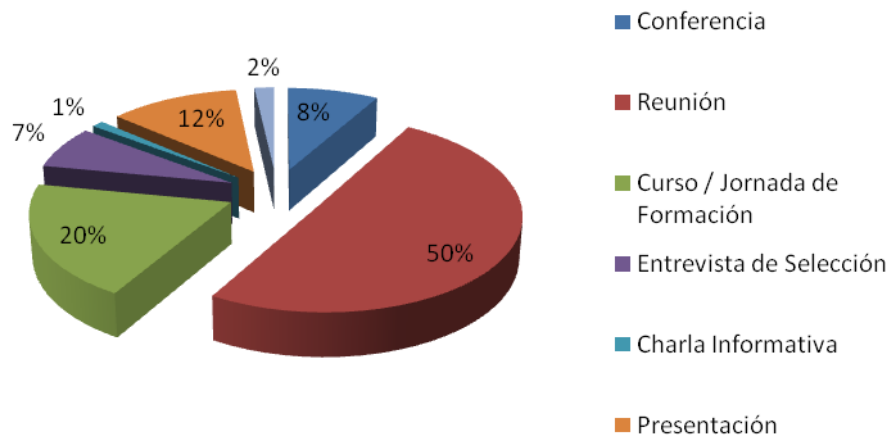


Gráfico. Distribución por tipo de actividad

#### d. Uso por franja horaria

Franja horaria	
<b>Mañanas</b>	153
<b>Tardes</b>	124

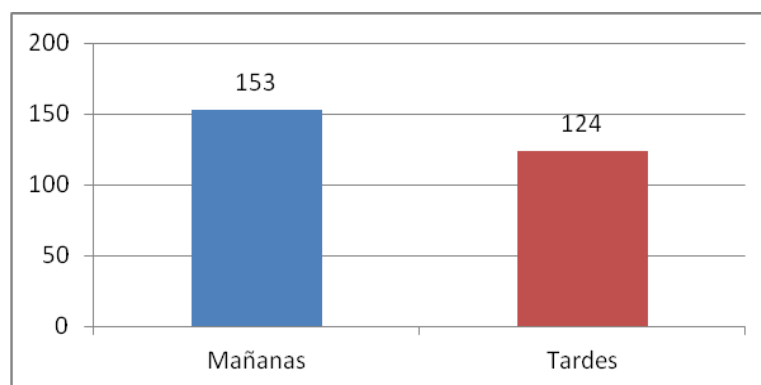


Gráfico. Uso por franja horaria



## 1.4.2. TRANSPARENCIA MUNICIPAL

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

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

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

El Portal de Transparencia de Alcantarilla se diseñó en base a 8 áreas, 27 ámbitos y 56 indicadores de transparencia. Durante el año 2016, el Portal de Transparencia Municipal ha registrado **7540 visitas**.

### 1.4.2.1. Derecho de acceso a la Información Pública

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

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

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

Durante el año 2016, se han realizado **9 solicitudes de acceso a la información pública**.

### 1.4.2.2. Reconocimientos institucionales recibidos por el Portal de Transparencia

#### A. SELLO INFOPARTICIPA A LA CALIDAD Y TRANSPARENCIA DE LA COMUNICACIÓN PÚBLICA LOCAL

El Portal de Transparencia Municipal del Ayuntamiento de Alcantarilla resultó galardonado en el año 2016, en la 1ª edición realizada en la Región de Murcia; el **Sello**

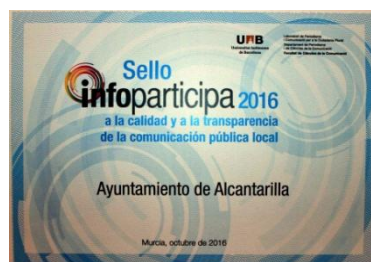


Ayuntamiento de Alcantarilla

**InfoParticipa** es una certificación que otorga la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) a partir de las evaluaciones que realiza el Laboratorio de Periodismo y Comunicación para la Ciudadanía Plural de la UAB (LPCCP) para las webs municipales que publican una información que facilita que cualquier ciudadana o ciudadano tenga conocimiento sobre quiénes son los representantes políticos de su municipio, cómo gestionan los recursos colectivos y qué formas de participación ponen a su alcance. Se trata de una marca de calidad que dé garantías de confianza y credibilidad a las ciudadanas y los ciudadanos, y un incentivo para los responsables políticos y técnicos.

El Sello Infoparticipa se otorga como resultado del estudio llevado a cabo, en el que se evalúa la transparencia de las webs municipales a través de 52 indicadores, adaptados a la Ley de Transparencia, de los que el Ayuntamiento de Alcantarilla cumplió 50, situándose por encima de este 90%, que es la barrera que se tiene para obtener la máxima distinción, que en esta primera edición lo han obtenido, Cartagena (100%), Alcantarilla (96,15%), Lorquí (94%) y San Pedro del Pinatar. Las menciones han sido otorgadas a los ayuntamientos de Las Torres de Cotillas y Mula (ambas con un 84,62%). Mientras que el reconocimiento ha recaído en los consistorios de Bullas (69%), Cieza (61%), Blanca (59,62%), Torre-Pacheco (59,62%) y Calasparra (52%).

Alcantarilla fue el municipio que más incrementó su porcentaje de cumplimiento de los indicadores de transparencia, pasando del 26.8% en 2015 al 96.15% en 2016, que la sitúa en el segundo puesto a nivel regional, con una subida de 27 puestos respecto a 2015.



### **B. III EDICIÓN DE LOS PREMIOS A LA INNOVACIÓN Y A LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA: GALARDON AL PROYECTO “PORTAL DE TRANSPARENCIA MUNICIPAL” CON UN ÁCCESITS EN LA CATEGORIA DE BUENAS PRÁCTICAS**

El Portal de Transparencia Municipal se presentó a la **III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Comunidad Autónoma de la Región, convocados al amparo** de la Orden de 3 de mayo de 2016, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, publicada en el BORM n.º 107 de 10 de mayo, y resultó **galardonado con un Accésits en la categoría de Buenas Prácticas**.





Ayuntamiento de Alcantarilla

# Memoria económica

En el ejercicio 2016, el Área de Participación Ciudadana y Transparencia no contó con ninguna partida asignada.



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

La Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia tiene entre sus premisas proporcionar una **atención eficaz y de calidad a todos los ciudadanos, cercana y personalizada**; en este sentido, las actuaciones desarrolladas desde el Área han estado orientadas a conseguir el compromiso de calidad recogido en la carta de servicio:

- En la atención al ciudadano, se ha **facilitado el nombre del empleado municipal que atiende**, realizando la atención con amabilidad, mostrando voluntad de ayuda y manteniendo un comportamiento ético e imparcial y atendiendo el tiempo necesario y adecuado para la demanda planteada.
- Se han **orientado las demandas específicas a las Áreas municipales competentes**, facilitando el contacto con las mismas.
- Tal y como se refleja en los datos de la memoria, el **tiempo de resolución** de los asuntos relacionados con el Área es **inferior a los 10 días hábiles** recogidos en la carta de servicios, por lo que la atención y respuesta a las demandas ciudadanas está resultando eficaz y eficiente.
- Por último indicar, que la Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia sigue avanzado en mantener un contacto permanente con entidades y ciudadanos; la constitución del Punto de Información a Asociaciones, el desarrollo de diferentes **procesos participativos** y la **constante información** que se publica en la **web municipal**, nos permiten concluir que aunque queda mucho trabajo, estamos en la línea de acercar la institución a la ciudadanía.