
SOLICITUD PARA LA XIII EDICIÓN DEL PREMIO PROGRESO

VERSIÓN:

1.1.- DATOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL PARTICIPANTE.

Nombre de la Administración Local: AYUNTAMIENTO DE VILLANUEVA DE CORDOBA

CIF: P14069001

Domicilio Social: PLAZA DE ESPAÑA, 10

Localidad: VILLANUEVA DE CORDOBA

Código Postal: 14440

E-mail:

ayuntamiento@villanuevadecordoba.com

Teléfono: 628809425

Dirección web: DE ESPAÑA 10

1.3.- DATOS DE LA ENTIDAD.

- **Entidad Promotora:** AYUNTAMIENTO DE VILLANUEVA DE CORDOBA
- **Habitantes del territorio:** 8460
- **Extensión superficial del territorio:** 425 M2
- **Importe del presupuesto liquidado de la corporación en el año anterior a la convocatoria del Premio:** 9564918,15

1.4 DATOS DEL PROYECTO.

- **Título del Proyecto:** PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS EN VILLANUVA DE CORDOBA
- **Versión:** Gobierno Abierto
- **Ámbito Territorial:** MUNICIPAL
- **Fechas en las que se realizaron las actividades o en las que se están realizando:** EJERCICIO 2024
- **Importe del presupuesto del proyecto:** 30.000€; 5.000€ destinados a una actividad y 25.000€ a una inversión, de entre las propuestas escogidas por el elegida por el Foro de Participación
- **Objeto del Proyecto (máximo 500 palabras):**

El REGLAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA de este Ayuntamiento publicado en el BOP 192, de 9 de octubre de 2023, regula en su CAPÍTULO II los Procesos de Participación Ciudadana, previendo en su Sección 3ª la fórmula de Participación ciudadana en la elaboración de los presupuestos a través de los Presupuestos Participativos.

El artículo 26 del mismo establece que con motivo de la elaboración de cada presupuesto anual se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para que, con cargo a los diferentes capítulos de gasto, los ciudadanos participen en la elaboración de dicho presupuesto, estableciéndose las prioridades e incorporando la decisión ciudadana al anteproyecto de presupuestos municipales a efectos de su tramitación, sin perjuicio de las facultades resolutorias del Pleno de la Corporación. La finalidad de estos procesos es que la asignación de gasto por parte del Ayuntamiento se haga teniendo en cuenta las prioridades manifestadas en un proceso participativo en el que se hayan oído previamente las opiniones, criterios y sensibilidades de la ciudadanía. Se trata, de trabajar e implementar herramientas de

participación directa y activa de la ciudadanía en la gestión de la ciudad, mediante la cual, los vecinos y vecinas, asociaciones y colectivos pueden proponer y decidir sobre el destino de parte de los recursos municipales para satisfacer sus principales demandas, priorizando sus necesidades reales y realizando un seguimiento de los compromisos alcanzados.

Los Presupuestos Participativos son una herramienta de participación ciudadana y de democracia participativa directa, poniéndose en marcha en Villanueva de Córdoba para avanzar en la consecución de los objetivos que plantea el “gobierno abierto”, en la que la ciudadanía se coloca en el centro de la acción de gobierno.

La Recomendación del Consejo de la OCDE sobre Gobierno Abierto de 14 de diciembre de 2017 define el mismo como una cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo. España forma parte de la Alianza para el Gobierno Abierto desde 2011 y ha llevado a cabo varios Planes de Acción de Gobierno Abierto, que actúan como palanca para alcanzar el objetivo de desarrollo sostenible de la Agenda 2030: construir sociedades justas, pacíficas e inclusivas que rindan cuentas.

En este sentido, los Presupuestos Participativos suponen una fórmula clave para decidir, entre todos y todas, el destino de los recursos públicos del municipio utilizando el diálogo abierto entre ciudadanía, representantes políticos y personal técnico de la administración local.

En definitiva, los vecinos y vecinas de Villanueva de Córdoba presentan sus propuestas al personal técnico del Ayuntamiento que asesora y dirige para que finalmente sean aprobadas por el Foro de Participación Ciudadana, priorizando las propuestas más beneficiosas para el desarrollo presente y futuro del municipio.

La partida de Presupuestos Participativos 2024 es de 30.000€, 5.000€ irán destinados a la realización de una propuesta elegida por el Foro de Participación Ciudadana en el diseño de una actividad o evento y los 25.000€ restantes se destinarán al proyecto elegido en inversión.

• **Principales líneas de actuación del proyecto (máximo 500 palabras):**

1. Promover que la ciudadanía jarota no sea simple observadora de los acontecimientos y decisiones que se toman en el Ayuntamiento y que pueda convertirse en protagonista activo de lo que ocurre en el municipio, fomentando y profundizando así en el “Gobierno Abierto” en materias de competencia municipal o de interés local.
2. Buscar entre todos y todas soluciones que se correspondan con las necesidades y deseos reales que se tienen en el municipio.

3. Lograr una mayor transparencia y eficacia en la gestión municipal, al compartir entre políticos, técnicos y ciudadanía el debate acerca del destino de los recursos de los que se disponen.
4. Fomentar la reflexión activa y la solidaridad entre todos los vecinos y vecinas al tener la oportunidad de conocer y dialogar sobre los problemas y demandas del resto.
5. Mejorar la comunicación entre Ayuntamiento y ciudadanía, generando espacios de debate sobre el desarrollo presente y futuro de Villanueva de Córdoba.

• Recursos humanos disponibles para la realización del proyecto, incluyendo el perfil de los puestos de trabajo (máximo 500 palabras):

GRUPO MOTOR con las funciones principales de coordinar, sensibilizar, implicar, informar, capacitar a los colectivos implicados en la realización y puesta en funcionamiento de los presupuestos participativos. Está integrado por

- Alcalde de Villanueva de Córdoba Isaac Reyes Vioque como Responsable principal del Proyecto.
- Noel Blázquez Pizarro, Concejal Delegado de Desarrollo Económico, Nuevas Tecnologías, Innovación, Empleo, Participación Ciudadana y Transparencia, como figura necesaria y promotora de los presupuestos participativos y Coordinador del Foro de Participación Ciudadana.
- María Purificación Medina Romero realizando funciones de Técnica de participación ciudadana, asesorando, coordinando y dirigiendo junto con el Delegado de participación ciudadana que el proceso de los presupuestos participativos se ejecute y lleve a cabo correctamente. Realizado asimismo funciones de Secretaria del Foro

FORO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA constituido el 14 de diciembre de 2023 y aprobándose el reglamento de funcionamiento y organización interno del mismo en la misma fecha. El foro está compuesto por:

- Asamblea General integrado por colectivos, asociaciones que proponen, debaten y deciden finalmente sobre las propuestas más viables.
- Moderador del Foro Concejal Delegado de Participación Ciudadana
- Secretaria del Foro Técnica de Participación Ciudadana en el Ayuntamiento.

Funciones del Foro:

- a) Debatir sobre las iniciativas relacionadas con los principios de gobierno abierto (transparencia, participación social, rendición de cuentas e innovación tecnológica).

-
- b) Ser informado acerca del desarrollo y evaluación de dichas iniciativas y formular recomendaciones al respecto.
 - c) Fortalecer el diálogo y la interlocución con la sociedad civil.
 - d) Canalizar, promover y dar a conocer iniciativas y propuestas que afecten a la vida local.
 - g) Informar a la ciudadanía de sus actividades y de los resultados obtenidos.

• **Justificación del interés del Ayuntamiento/Diputación/Entidad Local de Cooperación en la realización del proyecto (explique el interés, la oportunidad, el valor innovador y viabilidad) (máximo 500 palabras):**

El actual equipo de gobierno previa a la celebración de elecciones Municipales del 2023 se reunió con colectivos y asociaciones de la localidad detectando la necesidad de todos ellos de participar activamente en las decisiones que se puedan tomar para el desarrollo y buen funcionamiento del futuro de la localidad.

Se trata de una actividad innovadora en la localidad. Al implementar un proceso participativo como este, las personas que participan de forma directa o indirecta acaban siendo beneficiarias de la acción. Cuanta más movilización social haya, más beneficio tendrá el usuario que propone la idea. Existe Voluntad política y saber de la necesidad de formación y sensibilización en la población.

El 14 de diciembre de 2023 se aprobaron en la primera Asamblea del Foro de participación ciudadana integrado por asociaciones y colectivos de los PRIMEROS PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS.

Estando este Ayuntamiento interesado en mantener los mismos en los próximos ejercicios y el empoderamiento del ciudadano en la toma de decisiones

Los principios de gobierno abierto están explícitamente mencionados en el ODS 16 (16.6; 16.7; 16.10). Sin embargo, estos principios también se encuentran integrados en varios ODS, en los cuales la transparencia, la participación pública y la existencia de instituciones que rindan cuentas, son instrumentos para el cumplimiento de las metas propone configurar un nuevo marco de gobernanza pública y una renovada arquitectura municipal que permitan promover sociedades pacíficas e inclusivas para el el desarrollo, facilitar el acceso a decisiones para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces, responsables e inclusivas que rindan cuentas.

• **Resultados obtenidos (máximo 500 palabras):**

Reforzamiento de la idea de una ciudadanía activa, haciendo partícipe al ciudadano y ciudadana de la marcha del municipio. Entender, en definitiva, la gestión pública como algo que tiene que ver con nuestras vidas, y que podemos no solo participar, sino también decidir sobre estos asuntos públicos recuperando así la proximidad entre la gestión pública y las políticas públicas y los ciudadanos.

Dicho concepto de Gobierno Abierto, convierte al ciudadano en eje del sistema que se basa en tres ejes interrelacionados:

- Transparencia, que significa que la información sobre las actividades de los organismos públicos debe ser accesible para la ciudadanía
- Rendición de cuentas. Un gobierno responsable y que rinde cuentas es uno que dispone y cumple un código ético con estándares de comportamiento e integridad, y que explique y asuma responsabilidad por sus decisiones y acciones.
- Participación

• **Caracteres innovadores del Proyecto (máximo 500 palabras):**

Sin lugar a dudas se trata de una actividad totalmente innovadora en nuestra localidad, estándose ejecutando en el ejercicio 2024 los segundos Presupuestos Participativos

• **Posibilidad de ser puesto en práctica en otros territorios (máximo 500 palabras):**

Los presupuestos participativos son totalmente aplicables en cualquier otro territorio, es más, entendemos debería de ejecutarse en todo el territorio.

La relación entre los municipios y la ciudadanía se presenta como una oportunidad para favorecer una nueva gobernabilidad, más democrática, que necesariamente debe implicar la construcción de una ciudadanía activa y participativa para mejorar la calidad de vida de nuestros pueblos. El presupuesto participativo forma parte de estos procesos en los que realmente la población participa en la toma de decisiones y en aquellos procesos que conforman una interrelación entre las instituciones y la ciudadanía conformando espacios de construcción colectiva

SOLICITUD PARA LA XIII EDICIÓN DEL PREMIO PROGRESO VERSIÓN:

1.1.- DATOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL PARTICIPANTE.

Nombre de la Administración Local: AYUNTAMIENTO DE MALAGA

CIF: P2906700F

Domicilio Social: AVDA CERVANTES S/N

Localidad: MALAGA

Código Postal: 29016

E-mail: rrmanzano@malaga.eu

Teléfono: 951929219

Dirección web: <https://www.malaga.eu/>

1.3.- DATOS DE LA ENTIDAD.

- **Entidad Promotora:** AYUNTAMIENTO DE MALAGA
- **Habitantes del territorio:** 586.384
- **Extensión superficial del territorio:** 7.276 km²
- **Importe del presupuesto liquidado de la corporación en el año anterior a la convocatoria del Premio:** 976.598.358,93 euros

1.4 DATOS DEL PROYECTO.

- **Título del Proyecto:** INSTRUCCION TRAMITACION DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION
- **Versión:** Gobierno Abierto
- **Ámbito Territorial:** AYUNTAMIENTO DE MALAGA
- **Fechas en las que se realizaron las actividades o en las que se están realizando:** DESDE EL 1 DE OCTUBRE DE 2024
- **Importe del presupuesto del proyecto:** 0 EUROS
- **Objeto del Proyecto (máximo 500 palabras):**

Sólo cuando la acción de los responsables públicos se somete a escrutinio, 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, los ciudadanos pueden juzgar mejor y con más criterio la capacidad de sus responsables públicos y decidir en consecuencia. Así, sin el conocimiento que proporciona el acceso de los ciudadanos a la información pública, difícilmente podría realizarse la formación de la opinión crítica y la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social, un objetivo irrenunciable que los poderes públicos están obligados a fomentar (artículos 9.2 de la Constitución y 10.1 del Estatuto de Autonomía para Andalucía).

Con la Instrucción 1/2024, del Área de Participación Ciudadana, Migración, Acción Exterior, Cooperación al Desarrollo, Transparencia y Buen Gobierno del Ayuntamiento de Málaga se regula el procedimiento de tramitación de las solicitudes de acceso a la información de la ciudadanía. Puede consultarse su texto en <https://valida.malaga.eu/verifirma/code/VQSXJ6eaS2r1AE+DiZwWWg==> con el CSV VQSXJ6eaS2r1AE+DiZwWWg==

• **Principales líneas de actuación del proyecto (máximo 500 palabras):**

La instrucción se enmarca en el ámbito de la normativa vigente, esto es, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, que establecen un procedimiento ágil, con un breve plazo de respuesta, con objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública

• **Recursos humanos disponibles para la realización del proyecto, incluyendo el perfil de los puestos de trabajo (máximo 500 palabras):**

La Jefa del Negociado de Gobierno Abierto, que supervisa y realiza el seguimiento de las solicitudes de acceso a la información pública del Ayuntamiento de Málaga

Personal administrativo de apoyo.

• **Justificación del interés del Ayuntamiento/Diputación/Entidad Local de Cooperación en la realización del proyecto (explique el interés, la oportunidad, el valor innovador y viabilidad) (máximo 500 palabras):**

La falta de criterios unificados respecto al modo de tramitación de estas solicitudes de acceso a la información puede generar interpretaciones diversas y, por tanto, no sólo limitaba el acceso a la información de la ciudadanía, sino que ofrece una pésima imagen externa de la Administración Pública.

La Instrucción aborda estos desafíos, promoviendo la seguridad jurídica y la transparencia mediante el establecimiento de plantillas uniformes.

• **Resultados obtenidos (máximo 500 palabras):**

La Instrucción entró en vigor el 1 de octubre de 2024, de modo que, todavía no existen datos contundentes respecto a la reducción del plazo de resolución de las solicitudes de acceso a la información.

• **Caracteres innovadores del Proyecto (máximo 500 palabras):**

Esta instrucción ofrece al personal municipal unas directrices y criterios objetivos, en un lenguaje claro y accesible, de forma que solventa las posibles dudas en relación a la tramitación de las solicitudes de acceso a la información.

El formato adoptado para esta Instrucción facilita que pueda actualizarse de forma proactiva y rápida, al no estar sujeta a ningún procedimiento reglado que provoque resistencia a los cambios.

Además, con carácter previo a su entrada en vigor, se realizó una sesión de trabajo con los interlocutores municipales encargados de la tramitación de las solicitudes de acceso a la información. Además, se encuentra publicada en el portal interno municipal, en el apartado de "circulares" para facilitar su consulta por el personal municipal.

- **Posibilidad de ser puesto en práctica en otros territorios (máximo 500 palabras):**

Al enmarcarse exclusivamente dentro del marco jurídico autonómico (sin tener en cuenta las posibles ordenanzas municipales de transparencia) es perfectamente extrapolable a otros municipios andaluces.

SOLICITUD PARA LA XIII EDICIÓN DEL PREMIO PROGRESO

VERSIÓN:

1.1.- DATOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL PARTICIPANTE.

Nombre de la Administración Local: Ayuntamiento de Santomera

CIF: P3004400B

Domicilio Social: Plaza Borreguero Artes, 1

Localidad: SANTOMERA

Código Postal: 30140

E-mail: alcaldia@santomera.es

Teléfono: 968 86 52 15

Dirección web: santomera.es

1.3.- DATOS DE LA ENTIDAD.

- **Entidad Promotora:** Ayuntamiento de Santomera
- **Habitantes del territorio:** 16.320
- **Extensión superficial del territorio:** 44'2 kilómetros
- **Importe del presupuesto liquidado de la corporación en el año anterior a la convocatoria del Premio:** 15.664.979,29e

1.4 DATOS DEL PROYECTO.

- **Título del Proyecto:** 'El alcalde en tu casa'
- **Versión:** Gobierno Abierto
- **Ámbito Territorial:** Santomera
- **Fechas en las que se realizaron las actividades o en las que se están realizando:** 2024
- **Importe del presupuesto del proyecto:** 0
- **Objeto del Proyecto (máximo 500 palabras):**

Los vecinos interesados pueden solicitar la visita del alcalde mediante un formulario disponible en la web municipal o de forma presencial en la Casa del Huerto, sede del Ayuntamiento de Santomera. Las solicitudes se evalúan y priorizan, dando preferencia a personas con dificultades de movilidad y a temas considerados urgentes o relevantes.

De este modo, esta iniciativa permite a cualquiera de los 16.000 habitantes invitar al primer edil, Víctor Martínez, a tomar un café en el comedor de su casa mientras le cuentan qué aspectos quieren mejorar de su pueblo: ya sea el asfaltado de una carretera, el estado de los adoquines de una acera, una farola que no funciona, problemas de inseguridad, el desarrollo de nuevas actividades culturales, etc.

Una vez que el Alcalde se desplaza a casa de los vecinos, se recoge la demanda y se traslada por parte de la alcaldía a la concejalía o departamento correspondiente para su estudio y resolución en su caso, con el fin de poder dar pronta respuesta. Si se trata de una sugerencia o propuesta de mejora de los servicios municipales se estudia la viabilidad de su puesta en marcha por el Equipo de Gobierno y se realizan los trámites oportunos para ello.

• **Principales líneas de actuación del proyecto (máximo 500 palabras):**

Se trata de una iniciativa innovadora para acercar la gestión municipal a la ciudadanía, permitiendo que el alcalde visite personalmente a los vecinos en sus domicilios para escuchar y atender sus inquietudes y propuestas.

Esta iniciativa se encuentra enmarcada dentro de un proyecto integral de atención a la ciudadanía, que asume el alcalde como responsable de las áreas de Atención a la Ciudadanía y Gobierno Abierto, entre las que se encuentran también: la ampliación del horario de apertura del Ayuntamiento, se abre en horario de tardes para atención ciudadana exclusivamente, la comunicación a través de las redes sociales atendidas por el alcalde personalmente, considerando así, que cuanto más amplio es el radio de escucha, más acertada es la toma de decisiones.

El proyecto está destinado a toda la ciudadanía de Santomera, con especial atención a personas con movilidad reducida, quienes pueden tener dificultades para desplazarse a las oficinas del Ayuntamiento.

Este programa ofrece un canal directo de comunicación con el alcalde, lo que contribuye a mejorar la percepción de la gestión municipal y la confianza en las instituciones. La posibilidad de que el alcalde acuda a la residencia de los vecinos, especialmente de los más vulnerables, refuerza el compromiso con la inclusión social.

Esta iniciativa no solo mejora la percepción de la gestión municipal, sino que también ofrece soluciones concretas a problemas particulares que podrían haber pasado desapercibidos en otros canales de atención ciudadana.

Además, los vecinos que participan en el programa experimentan un incremento en la confianza hacia la administración pública. La proximidad del alcalde durante las visitas genera un diálogo constructivo y promueve una relación más fluida entre el Ayuntamiento y la comunidad. A largo plazo, el proyecto puede ayudar a crear un entorno más colaborativo y participativo, donde las demandas ciudadanas se resuelvan de manera ágil y eficaz.

• **Recursos humanos disponibles para la realización del proyecto, incluyendo el perfil de los puestos de trabajo (máximo 500 palabras):**

El proyecto es altamente viable, ya que no requiere una inversión significativa en infraestructura o recursos adicionales. Al tratarse de un número limitado de visitas semanales, la carga de trabajo para el personal del Ayuntamiento se mantiene dentro de los márgenes gestionables. El equipo de coordinación del proyecto, compuesto por los miembros del Gabinete de Alcaldía, facilita el proceso de planificación y priorización de las visitas.

En términos de sostenibilidad, el programa es fácilmente ampliable si se considera necesario, y su enfoque personalizado lo convierte en una herramienta adaptable a diferentes situaciones o contextos, sin perder su esencia de proximidad y atención directa.

• **Justificación del interés del Ayuntamiento/Diputación/Entidad Local de Cooperación en la realización del proyecto (explique el interés, la oportunidad, el valor innovador y viabilidad) (máximo 500 palabras):**

"El alcalde en tu casa" es un proyecto pionero en la Región de Murcia, ya que facilita la comunicación directa entre los ciudadanos y el alcalde sin que estos tengan que desplazarse. Es una muestra de proximidad del gobierno local, promoviendo la participación y atención personalizada.

Este proyecto representa un enfoque radicalmente innovador en la administración pública local. Mientras muchas iniciativas de participación ciudadana dependen de la tecnología o de plataformas digitales, "El alcalde en tu casa" recurre a un enfoque más humano y personal, a través de las visitas a domicilio, se genera un entorno de cercanía y confianza, reduciendo las distancias percibidas entre los ciudadanos y sus gobernantes.

• **Resultados obtenidos (máximo 500 palabras):**

El Ayuntamiento lleva un registro de las solicitudes recibidas, las visitas realizadas y los asuntos tratados, con el fin de evaluar el impacto del proyecto y las áreas de mejora. Además, se prevé la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos que hayan recibido la visita del alcalde. Así, durante las visitas realizadas, se ha detectado que las peticiones más comunes que trasladan los vecinos de Santomera son las de ámbito urbanístico y de movilidad, desde problemas de aparcamiento, exceso de tráfico en algunas calles, exceso de velocidad, etc

• **Caracteres innovadores del Proyecto (máximo 500 palabras):**

El proyecto ha sido diseñado teniendo en cuenta las necesidades específicas de la ciudadanía de Santomera, con un enfoque particular en aquellos grupos con dificultades de acceso a los servicios municipales tradicionales. El proceso de solicitud y priorización de las visitas garantiza que las personas más vulnerables reciban la atención adecuada, y que se aborden cuestiones relevantes para la gestión municipal en cada intervención.

Este diseño participativo también se refleja en el seguimiento y la evaluación continua del proyecto, ya que se solicita la opinión de los ciudadanos que participan para ajustar y mejorar el programa conforme avanza.

El proyecto aborda varios factores transversales clave, como la inclusión social, la igualdad de oportunidades y la atención a la diversidad. Al centrarse en personas con movilidad reducida o con dificultades de acceso a los servicios municipales, "El alcalde en tu casa" refuerza el compromiso del Ayuntamiento con la equidad y la justicia social. Asimismo, el programa contribuye a fortalecer la cohesión social, al fomentar la participación activa de los ciudadanos en la vida municipal y garantizar que las voces de los más vulnerables sean escuchadas y consideradas en la toma de decisiones. El proyecto 'El alcalde en tu casa' ha tenido una gran aceptación en los medios de comunicación regionales, con difusión en los principales periódicos (La Verdad y La Opinión), en diferentes emisoras de radio (Onda Regional, Cadena Ser, Radio Sureste – COPE), agencias de noticias (Europa Press) y diarios digitales de tirada nacional (El Español).

- **Posibilidad de ser puesto en práctica en otros territorios (máximo 500 palabras):**

Esta iniciativa, debido a que no requiere coste económico, puede ponerse en práctica en otro municipio, siempre que tengan a la participación ciudadana y a la atención vecinal como centro de sus políticas.

SOLICITUD PARA LA XIII EDICIÓN DEL PREMIO PROGRESO

VERSIÓN:

1.1.- DATOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL PARTICIPANTE.

Nombre de la Administración Local: Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet

CIF: P0824500C

Domicilio Social: Plaza de la Vila s/n

Localidad: Santa Coloma de Gramenet

Código Postal: 08921

E-mail: morairarc@gramenet.cat

Teléfono: 934624000

Dirección web: <https://www.gramenet.cat/es/>

1.3.- DATOS DE LA ENTIDAD.

- **Entidad Promotora:** Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
- **Habitantes del territorio:** 122.742
- **Extensión superficial del territorio:** 7km²
- **Importe del presupuesto liquidado de la corporación en el año anterior a la convocatoria del Premio:** 144.456.883,20

1.4 DATOS DEL PROYECTO.

- **Título del Proyecto:** Infogovern, el espacio interactivo para seguir la acción de gobierno del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet
- **Versión:** Gobierno Abierto
- **Ámbito Territorial:** Municipio de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona)
- **Fechas en las que se realizaron las actividades o en las que se están realizando:** Los trabajos de conceptualización y diseño de la web de rendición de cuentas Infogovern comenzaron en el año 2022 y en el 2023 se hizo pública.
- **Importe del presupuesto del proyecto:** 45.500€
- **Objeto del Proyecto (máximo 500 palabras):**

El Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet ha formalizado sus compromisos ante la ciudadanía mediante la aprobación de una serie de planes de carácter estratégico y transversal, que incorporan más de 800 acciones de gobierno. Actualmente estos planes son los siguientes:

Plan de Acción Municipal

El Plan de Acción Municipal (PAM) es un plan de gran relevancia para la ciudad. Está formado por un conjunto de objetivos y acciones que el Pleno Municipal aprueba al inicio de cada mandato político, tras un intenso proceso de participación ciudadana.

Agenda Urbana

El Plan de Acción de la Agenda Urbana de Santa Coloma es un plan estratégico diseñado para incidir de forma proactiva en las diferentes oportunidades urbanas que presenta el municipio,

teniendo muy presente los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contemplados en la Agenda 2030 de Naciones Unidas. El Pleno aprobó la Agenda Urbana el día 12 de septiembre de 2022, con la incorporación de 64 acciones que se van a desarrollar en los próximos años.

Pacto Local para la reconstrucción social, económica y cultural

Este Pacto se aprobó por unanimidad de todos los grupos políticos en sesión de Pleno del 27 de julio de 2020. Incorpora 111 acciones diseñadas para favorecer la reconstrucción social, económica y cultural de la ciudad tras los efectos de la Covid-19. Las medidas y la rendición de cuentas de este pacto se han llevado a cabo específicamente en el período de mayor impacto de la pandemia: 2020-2021.

Cartas de Servicios

El Ayuntamiento de Santa Coloma dispone de un Catálogo de 58 Cartas de Servicios que incorporan 365 compromisos adquiridos públicamente para mejorar la calidad de los servicios municipales. Las Cartas se aprobaron en sesiones de Pleno los días 28 de noviembre de 2016, 26 de septiembre de 2017 y 6 de noviembre de 2017.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030

Todas las acciones de los planes anteriores se han alineado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, excepto las que corresponden a la Agenda Urbana, que están en proceso de alineación. Cada acción tiene asignados uno o varios ODS en los que incide directamente y/o con los que crea sinergias. De esta forma, la evaluación anual de los planes municipales también permite analizar la contribución de Santa Coloma de Gramenet en la consecución de estos objetivos internacionales.

Anuario Estadístico

El Anuario Estadístico de Santa Coloma de Gramenet responde a un preciso trabajo de recopilación de más de 200 datos e indicadores de la ciudad que constituyen un detallado análisis de los aspectos medibles de nuestro municipio. Estos datos son fundamentales para ayudarnos a abordar los desafíos urbanos en pro del bienestar de los colomenses y complementan los datos de resultados de la gestión de los planes municipales.

Evidentemente, la ejecución y evaluación de estos planes municipales generan gran cantidad de información y datos de gestión que deben ser mostrados a la ciudadanía de forma transparente, útil y comprensible. Conseguir esto es un reto institucional que requiere un gran esfuerzo, especialmente, de organización interna.

El Ayuntamiento ha afrontado este reto con la voluntad de ofrecer a la ciudadanía información clara y transparente del grado de cumplimiento de sus compromisos públicos. Con este objetivo ha desarrollado la web interactiva Infogovern, una plataforma de rendición de cuentas de la acción de gobierno del Ayuntamiento.

<https://infogovern.gramenet.cat/infogovern/es>

• **Principales líneas de actuación del proyecto (máximo 500 palabras):**

El Ayuntamiento de Santa Coloma ha creado un modelo integral e innovador de autoevaluación y visualización de datos de cumplimiento de los planes de gobierno, con la inclusión de las siguientes actuaciones:

1. Diseño de un sistema de evaluación integral

Tradicionalmente, la evaluación de la acción de gobierno del Ayuntamiento de Santa Coloma estaba configurada por la suma de informes de evaluación de cada proyecto municipal. Cada plan se evaluaba independientemente de los demás, con criterios y tratamientos informativos distintos. Los equipos responsables de cada proyecto tomaban decisiones sobre su evaluación sin tener presente los métodos evaluativos utilizados por otros equipos. Este funcionamiento provocaba en ocasiones cierta dispersión en los mensajes institucionales.

Para hacer frente a este reto, la Gerencia municipal del Ayuntamiento encargó al Servicio de Planificación y Organización el diseño de un sistema de evaluación coordinada, aplicable a toda la organización, que permitiera evaluar y mostrar públicamente, de forma sistemática y sostenible, el estado de ejecución de los compromisos de gobierno.

De acuerdo con este encargo, los objetivos más relevantes del sistema de evaluación que se diseñó fueron los siguientes:

- Unificar criterios, datos, procedimientos y formatos de visualización, y aplicarlos de forma conjunta a la evaluación de los principales planes y proyectos municipales.
- Crear y compartir conocimiento útil y comprensible, dentro y fuera del Ayuntamiento, en relación con la acción de gobierno y su estado de ejecución.

La relevancia de estos dos objetivos bien merecía el esfuerzo organizativo que el proyecto requería. Para ello se establecieron dos fases:

1. El análisis y conceptualización del proyecto

2. Los aspectos metodológicos: identificación de acciones, responsabilidades técnicas, directivas y políticas, procedimientos de trabajo, etc.

2. Creación de una web de visualización del cumplimiento

El trabajo descrito en el apartado anterior permitió generar de forma bastante ordenada los datos de resultados de la gestión municipal. Para mostrar estos datos, durante el período 2022-2024, se desarrolló una página web interactiva llamada Infogovern:

<https://infogovern.gramenet.cat/infogovern/es>

Esta web permite consultar, explorar y analizar el estado de ejecución de las acciones de los planes municipales y conocer los indicadores de resultados que cada acción tiene asociados.

El indicador más relevante es el grado de cumplimiento de la acción. Diferentes filtros permiten clasificar las acciones de cada plan y/o todas juntas, según las siguientes categorías de cumplimiento: implementadas, no implementadas, aplazadas, descartadas y no evaluadas.

Otro indicador relevante es la descripción de las tareas que se han realizado de cada acción durante el período evaluable.

Por otra parte, todas las acciones se han clasificado en 14 ámbitos de actuación que representan a las principales políticas locales. Las acciones de cada política pueden consultarse con independencia del plan al que pertenecen.

Sin duda, poder disponer de esta información y visión de conjunto de la acción de gobierno facilita la toma de decisiones, la autoevaluación, la transparencia y la colaboración ciudadana.

• **Recursos humanos disponibles para la realización del proyecto, incluyendo el perfil de los puestos de trabajo (máximo 500 palabras):**

La creación de la web se llevó a cabo por parte de dos técnicas (una analista y una auxiliar) del Servicio de Planificación y Organización (Gerencia), las cuáles realizaron los trabajos de análisis y conceptualización del sistema de evaluación integral y elaboraron los contenidos de la web.

No obstante, es necesario destacar que el proceso de implementación del nuevo sistema implicó la participación de más de 60 personas de toda la organización, responsables de elaborar los datos de la evaluación municipal, y asegurar su calidad y fiabilidad.

En una segunda fase, se contrató a una empresa externa para el desarrollo y mantenimiento por un importe total de 45.500€.

• **Justificación del interés del Ayuntamiento/Diputación/Entidad Local de Cooperación en la realización del proyecto (explique el interés, la oportunidad, el valor innovador y viabilidad) (máximo 500 palabras):**

El interés del Ayuntamiento en la realización del proyecto está basado en los siguientes factores:

1. Impacto positivo en la ciudadanía

Es evidente que la publicación anual de la información de Infogovern tiene un impacto positivo en la interacción entre la ciudadanía y el Ayuntamiento. De hecho, básicamente, esta web es un instrumento de transparencia:

- De transparencia activa, en la medida que ofrece información de los servicios y cumplimiento de los compromisos municipales.
- De transparencia reactiva, porque la información que ofrece fomenta el conocimiento y estimula a la ciudadanía a profundizar en esta información a través de los distintos canales institucionales: derecho de acceso a la información pública, Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, Buzón de Quejas y Sugerencias, etc.
- De transparencia colaborativa, porque la información de Infogovern es útil para el trabajo que se desarrolla habitualmente en los distintos canales municipales de participación ciudadana. La información se difunde también a través de otros medios de comunicación: redes sociales, ediciones en papel, sesiones formativas y profesionales, etc.

Igualmente, cabe decir que Infogovern no es una experiencia aislada dentro de la organización, al contrario, forma parte de la estrategia de transparencia y buen gobierno del Ayuntamiento, en la medida en que añade valor a otras actuaciones que se llevan a término: Reglamento de Participación Ciudadana, Portal de Transparencia, datos abiertos, procesos participativos, consejos municipales de participación, foros ciudadanos, Comité de Garantías, etc.

2. Impacto positivo en la organización

La gestión del proyecto se ha llevado a cabo con una metodología basada en la coordinación y la comunicación interna, dos aspectos en los que las instituciones públicas debemos seguir incidiendo y mejorando progresivamente. Además, la metodología utilizada ha aportado coherencia a la organización, fomentando aptitudes para el ejercicio de la transparencia, la rendición de cuentas y la cooperación ciudadana.

Se han realizado formaciones internas para sensibilizar de la importancia de la evaluación, se ha creado una unidad técnica específica para coordinar y publicar la información (Servicio de Planificación y Organización), y se han redefinido procedimientos internos para facilitar la recogida de indicadores y su visualización conjunta.

Igualmente este proyecto debe considerarse también como un sistema de mejora continua de las prestaciones municipales, en la medida en que permite a los diferentes equipos responsables conocer los puntos débiles de la gestión, y reconducir los posibles incumplimientos y desviaciones.

• **Resultados obtenidos (máximo 500 palabras):**

Indicadores utilizados para medir y evaluar la eficacia del proyecto respecto a los objetivos establecidos

- Porcentaje de implantación: 85%
- Planes evaluados: PAM, Pacto Local y Cartas de Servicios
- Número de acciones por plan: PAM 302 acciones y PAM anterior 107; Pacto local 111; y Cartas de Servicios 365. Total: 885 acciones.
- Planes pendientes de evaluar: Agenda Urbana y Plan Local de Salud
- Planes con acciones alineadas a los ODS: PAM, Pacto Local y Cartas de Servicios
- Análisis de impacto de la pandemia de los planos evaluados: Sí
- Informes de evaluación descargables: Sí
- Datos abiertos: Sí
- Número de quejas de personas usuarias: 0
- Web adaptada a dispositivos móviles: Sí

Resultados y valoración de los indicadores

La valoración del proyecto es positiva. En los momentos iniciales de su diseño y ejecución surgieron algunas dificultades que se han trabajado con dedicación y constancia:

- Dispersión de la tipología de los planes municipales.
- Asignación de responsabilidades.
- Complejidad de los procedimientos de trabajo que debían de permitir elaborar la información.
- Cumplimiento colectivo de los términos de entrega de datos.
- Sensibilización interna sobre la relevancia de la autoevaluación y la rendición de cuentas.
- Dificultades a la hora de mostrar gráficamente al gran público un importante volumen de datos.
- Precariedad de los recursos disponibles.

El trabajo constante y la participación activa de buena parte de los responsables municipales han permitido superar estas dificultades. Por tanto, actualmente, la organización se muestra satisfecha por los resultados obtenidos y por la coherencia informativa que Infogovern aporta ahora a la rendición de cuentas.

Podemos decir que finalmente se ha logrado:

Coordinar en un mismo formato el sistema de evaluación de los planes municipales.

- Avanzar en los procedimientos internos de la autoevaluación.

-
- Ofrecer a la ciudadanía información clara y detallada de la acción de gobierno.

Las áreas de mejora que deberemos abordar en el futuro son las siguientes:

- Incorporación de datos de carácter presupuestario
- Inclusión de nuevos indicadores cuantitativos y cualitativos (de procesos, resultados e impacto), así como de indicadores que permitan la comparabilidad con otros municipios.
- Aplicación de las prestaciones de la Inteligencia Artificial para facilitar la búsqueda de contenidos.

• **Caracteres innovadores del Proyecto (máximo 500 palabras):**

Este modelo se basa en una estrategia integral que afecta a toda la organización, a todas las áreas y departamentos del Ayuntamiento, a todos los niveles de responsabilidad pública (técnico, directivo y político), ya todos los planes relevantes del gobierno local. Configura, por tanto, una estrategia compartida que orienta y guía a la organización hacia un modelo de Ayuntamiento previamente definido.

El marco homogéneo para la evaluación que crea Infogovern mejora la madurez organizativa del Ayuntamiento, permitiéndole ganar capacidad para diseñar planes, ejecutarlos, evaluarlos y visualizarlos de forma coordinada. La publicación del contenido de Infogovern tiene un impacto positivo en la interacción entre la ciudadanía y el Ayuntamiento, e incide positivamente en las 3 tipologías de transparencia pública: activa, reactiva y colaborativa.

La publicación del contenido de Infogovern tiene un impacto positivo en la interacción entre la ciudadanía y el Ayuntamiento, e incide positivamente en las 3 tipologías de transparencia pública: activa, reactiva y colaborativa.

• **Posibilidad de ser puesto en práctica en otros territorios (máximo 500 palabras):**

La transferibilidad del sistema de evaluación Infogovern es factible. Requiere básicamente liderazgo político, un equipo impulsor, la reelaboración del proyecto según la idiosincrasia de cada administración, un cierto esfuerzo organizativo y constancia por implementarlo. El presupuesto necesario es modesto y muy asumible, especialmente si se designan convenientemente las responsabilidades internas

SOLICITUD PARA LA XIII EDICIÓN DEL PREMIO PROGRESO VERSIÓN:

1.1.- DATOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL PARTICIPANTE.

Nombre de la Administración Local: Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet

CIF: P0824500C

Domicilio Social: Plaza de la Vila s/n

Localidad: Santa Coloma de Gramenet

Código Postal: 08921

E-mail: morairarc@gramenet.cat

Teléfono: 934624000

Dirección web: <https://www.gramenet.cat/es/>

1.3.- DATOS DE LA ENTIDAD.

- **Entidad Promotora:** Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
- **Habitantes del territorio:** 122.742
- **Extensión superficial del territorio:** 7km²
- **Importe del presupuesto liquidado de la corporación en el año anterior a la convocatoria del Premio:** 144.456.883,20

1.4 DATOS DEL PROYECTO.

- **Título del Proyecto:** Rendición de cuentas de las cartas de servicio del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona)
- **Versión:** Gobierno Abierto
- **Ámbito Territorial:** Municipio de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona)
- **Fechas en las que se realizaron las actividades o en las que se están realizando:** Elaboración de las cartas- 2016 y 2017. Primera evaluación- 2018
- **Importe del presupuesto del proyecto:** 68.280€
- **Objeto del Proyecto (máximo 500 palabras):**

El Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona) dispone de un Catálogo de 59 Cartas de Servicios redactadas según la Ley autonómica 19/2014, del 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

En su elaboración participaron durante los años 2016 y 2017 las personas responsables de los servicios municipales y el equipo de gobierno. Aquel trabajo conjunto permitió redefinir los servicios municipales e incorporar más de 300 compromisos de calidad, más allá de lo establecido por obligaciones legales. Todos los compromisos fueron definidos en base a las capacidades y potencialidades de la organización.

Cada año, el Ayuntamiento rinde cuentas a la ciudadanía y al Pleno municipal del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Para ello se dispone de dos medios de comunicación:

1. La plataforma municipal de rendición de cuentas Infogovern, una web interactiva donde se publican los resultados de gestión de los planes municipales, entre ellos, las Cartas de

Servicios. La web permite a la persona usuaria interactuar con numerosos datos mediante diferentes filtros y niveles de información

<https://infogovern.gramenet.cat/infogovern/es>

2. La web institucional

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/>

Ambas web ofrecen información complementaria sobre el contenido del Catálogo de las Cartas y su sistema de rendición de cuentas: los textos de las cartas, las memorias anuales de evaluación en formato pdf, la evolución del cumplimiento en los años de vigencia, la alineación de los compromisos de las Cartas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, el impacto de la Covid en la gestión, etc.

• Principales líneas de actuación del proyecto (máximo 500 palabras):

La Rendición de cuentas de las Cartas de Servicios incorpora una valoración del grado de incidencia de los compromisos en unas líneas de mejora estratégicas que el Ayuntamiento ha priorizado, y en las que trabaja para garantizar la calidad de los servicios municipales.

Con la identificación de estas líneas, el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet se ha dotado de una estrategia general que orienta y guía la organización hacia un modelo de ayuntamiento interesado en la innovación y la calidad continua de sus servicios.

Esta estrategia es la hoja de ruta y el horizonte compartido por todas las personas responsables y sus equipos.

Las líneas de mejora estratégicas de la calidad de los servicios municipales son las siguientes. Cada compromiso responde a una de ellas.

Línea de mejora 1. Tiempo de prestación

Reducir el tiempo de prestación de los servicios que ofrece el Ayuntamiento es la línea que más compromisos incorpora. Esto demuestra la importancia que la organización otorga a la reducción de los plazos en la atención y resolución de trámites y peticiones ciudadanas.

Línea de mejora 2. Cantidad de servicios

Los compromisos incluidos en esta línea velan por el cumplimiento de la cantidad de servicios que se ofrecen a lo largo del año. Son servicios que derivan de la actividad ordinaria del Ayuntamiento y que se realizan con regularidad: expedientes, inspecciones, asistencias, etc.

Línea de mejora 3. Calidad de los servicios

Se incorporan compromisos orientados a ofrecer una mayor calidad de los servicios prestados atendiendo, por ejemplo, los siguientes propósitos: que sean cada vez más efectivos y ágiles; que el trato sea respetuoso; que no se produzcan errores significativos o que el tiempo se adecue a los plazos previstos.

Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos

Esta línea incorpora compromisos de actividades asociadas a factores coyunturales y a programas temporales. Son actuaciones que no tienen necesariamente carácter de continuidad y que se planifican con criterios programáticos.

Línea de mejora 5. Información pública

Los compromisos de esta línea están dirigidos a ofrecer a la ciudadanía información de los servicios municipales cada vez más comprensible, actualizada y accesible. En este sentido, se trabaja especialmente en la mejora de la atención ciudadana y la transparencia.

Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.

Estos compromisos establecen el uso de encuestas de satisfacción y buzones de opinión para facilitar la expresión de valoraciones de las personas usuarias. Sin duda, conocer sus percepciones ayuda a diseñar servicios más ajustados a las necesidades ciudadanas.

• **Recursos humanos disponibles para la realización del proyecto, incluyendo el perfil de los puestos de trabajo (máximo 500 palabras):**

La elaboración del proyecto se realiza con recursos humanos propios del Ayuntamiento. Concretamente, la gestión y coordinación del proyecto recae en dos técnicas del Servicio de Planificación y Organización (Gerencia), que cuentan con la participación y colaboración de más de 70 responsables de los servicios municipales.

Por otra parte, se han contratado diferentes servicios externos para realizar dos memorias evaluativas en formato pdf y para el desarrollo de la web Infogovern.

• **Justificación del interés del Ayuntamiento/Diputación/Entidad Local de Cooperación en la realización del proyecto (explique el interés, la oportunidad, el valor innovador y viabilidad) (máximo 500 palabras):**

El interés del Ayuntamiento en la realización del proyecto está basado en los siguientes factores:

2. Impacto positivo en la ciudadanía

Con la implantación de las Cartas y su rendición de cuentas anual, el Ayuntamiento ha establecido una nueva relación con la ciudadanía, y ha asumido una serie de obligaciones ineludibles.

En este sentido, las Cartas y la rendición de cuentas impactan positivamente en la ciudadanía en la medida que permiten lo siguiente:

Mejorar la atención ciudadana y ofrecer información actualizada de los servicios municipales, ordenada, clara, uniforme y accesible en todo momento.

Favorecer el acceso fácil y directo a los servicios municipales mediante la información disponible sobre datos de contacto, responsables, tipología de servicios ofrecidos, condiciones de acceso, y derechos y responsabilidades de los usuarios y usuarias.

Establecer vías para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos. Estas vías son: el Buzón de Quejas y Sugerencias de la web municipal, la Oficina de Información y Atención Ciudadana y los propios servicios y departamentos responsables.

Establecer canales de participación de la ciudadanía en la definición, ejecución y mejora de los servicios municipales.

Publicar anualmente el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Ofrecer unos servicios municipales en continua transformación, mejora y superación.

2. Impacto positivo en la organización

Las Cartas y su rendición de cuentas constituyen básicamente un sistema interno de gestión por compromisos. El Ayuntamiento decidió implantarlo como motor de cambio de la organización municipal. En este sentido, el sistema permite lo siguiente:

Establecer una fotografía panorámica y dinámica del grado de calidad de los servicios municipales, con información relativa a toda la organización.

Reorganizar periódicamente los servicios. Se hizo en el momento de redactar y aprobar las Cartas, y se puede hacer cada año en el momento de actualizar su contenido y compromisos de cara al año siguiente.

Facilitar el debate y la reflexión entre los equipos gestores y la dirección, en la medida en que ambos niveles tienen incidencia en la definición, diseño, ejecución y valoración de los servicios. La información permite que las valoraciones puedan ser de carácter general, integral, y también por servicios y ámbitos de actuación sectorial.

Otorgar coherencia, cohesión y rigor profesional a la organización.

Compartir entre todos los miembros de la organización la misión institucional, los objetivos generales y unos valores profesionales determinados.

Dar soporte a una estrategia de mejora continua establecida para toda la organización y para todos los servicios. La estrategia se concreta en la implantación de mejoras en relación a 6 líneas estratégicas ya mencionadas. Conseguir el equilibrio entre todas ellas garantiza el modelo de Ayuntamiento horizonte por el cual se apuesta a medio y largo plazo.

Facilitar la toma de decisiones que de otra manera sería difícil de tomar y coordinar.

• **Resultados obtenidos (máximo 500 palabras):**

1. El sistema de Cartas de Servicios y su rendición de cuentas ha perdurado en los últimos años, más allá de las coyunturas políticas, económicas, técnicas o de entorno.

En este sentido, el Ayuntamiento hizo una apuesta decidida cuando concibió las Cartas, no sólo como documentos informativos y divulgativos sobre sus servicios, sino sobre todo como un sistema de gestión y mejora que, mantenido en el tiempo, aproximará la organización a un determinado modelo de Ayuntamiento horizonte.

El hecho de que todos los servicios municipales tengan sus Cartas (externos, internos y mixtos) y que todos los compromisos estén vinculados a líneas estratégicas de mejora de los servicios, a medio y largo plazo, reafirma esta consideración.

2. El nivel de cumplimiento de los compromisos de las cartas es alto. En el siguiente enlace se puede visualizar la evolución de los resultados:

<https://infogovern.gramenet.cat/infogovern/es/cartes-servei/evolucio>

3. Premios y reconocimientos

El Catálogo de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet ha recibido diferentes premios y reconocimientos públicos por su conceptualización, metodología y rendición de cuentas. Diferentes instituciones públicas, expertos y expertas de la administración y del mundo académico así lo han manifestado.

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/premios-y-reconocimientos-publicos/>

• **Caracteres innovadores del Proyecto (máximo 500 palabras):**

1. Elaboración participativa y transversal

Todas las Cartas se elaboraron con la participación de 55 equipos de trabajo y más de 70 profesionales de diferentes niveles de la organización. Este trabajo representó un interesante

ejercicio de reflexión sobre los servicios que prestaba el Ayuntamiento y los objetivos de calidad que se querían implantar.

La reflexión se realizó en el momento de redactar las Cartas, pero también se realiza cada año, en cada servicio y departamento, cuando se replantean los objetivos y los compromisos de calidad del año siguiente. Con esta metodología se garantiza la participación, transversalidad y reflexión colectiva, año tras año, de manera continua, dado que la actualización de contenidos es de carácter anual.

2. Catálogo integral y uniforme

El Catálogo incorpora Cartas prácticamente de todos los servicios municipales (externos, internos y mixtos), y los describen de manera similar, uniforme y equilibrada.

Habitualmente se suele encontrar en una misma administración pública Cartas de Servicios desiguales y variadas, con tratamientos muy diferentes que dependen de las particularidades que le otorga cada responsable, sin compartir criterios de uniformidad.

En el caso del Catálogo de Cartas de Santa Coloma de Gramenet, las Cartas comparten un mismo formato y un tratamiento común de contenidos. Evidentemente conseguir esta homogeneidad ha comportado un esfuerzo de coordinación colectiva importante, pero ha merecido la pena en la medida en que el resultado aporta coherencia a la organización y facilita a la ciudadanía el acceso y la comprensión de la oferta de los servicios.

3. Sistema de indicadores

La configuración de más de 300 compromiso de calidad de las Cartas se sustenta en un sistema de indicadores que permite evaluar el grado de cumplimiento de cada compromiso y clasificarlos de la siguiente manera:

Compromisos cumplidos: son aquellos en que ha sido posible conseguir los objetivos previstos.

Compromisos incumplidos: son aquellos en que no ha sido posible cumplir los objetivos por diferentes circunstancias: falta de recursos humanos y técnicos, cargas de trabajo, complejidad de los procedimientos, etc. En caso de incumplimientos se identifican las causas, las quejas recibidas, las acciones de mejora y sus fechas de implantación.

Compromisos no evaluados. Los motivos pueden ser diversos: dificultades con el instrumento de medida, cambios en la programación de trabajo, correcciones en la formulación del compromiso, etc.

Estos elementos innovadores han hecho de las Cartas de Servicio de Santa Coloma de Gramenet un proyecto colectivo que aglutina los miembros de la organización, y mantiene

presente la misión corporativa, los objetivos comunes y los valores profesionales que el Ayuntamiento desea fomentar.

• **Posibilidad de ser puesto en práctica en otros territorios (máximo 500 palabras):**

La transferibilidad del sistema de Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet y la posibilidad de adaptación a un contexto diferente es totalmente factible. Requiere básicamente voluntad y liderazgo político, un equipo impulsor, la elaboración de un proyecto en base a la idiosincrasia de cada administración, esfuerzos y constancia para implantarlo.

El presupuesto necesario es asumible, especialmente si se destinan responsabilidades internas y se distribuyen convenientemente entre las personas responsables de los servicios.

La experiencia previa del Ayuntamiento de Santa Coloma puede ayudar e inspirar a otras instituciones. De hecho, nuestro Catálogo y su rendición de cuentas ha recibido el reconocimiento de diferentes instituciones y personalidades del mundo académico, y se ha convertido en referente para muchos ayuntamientos y expertos y expertas de la administración local, dentro y fuera de Catalunya.

SOLICITUD PARA LA XIII EDICIÓN DEL PREMIO PROGRESO

VERSIÓN:

1.1.- DATOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL PARTICIPANTE.

Nombre de la Administración Local: Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet

CIF: P0824500C

Domicilio Social: Plaza de la Vila, s/n

Localidad: Santa Coloma de Gramenet

Código Postal: 08921

E-mail: rel.institucionals@gramenet.cat

Teléfono: 93 462 40 06

Dirección web: www.gramenet.cat

1.3.- DATOS DE LA ENTIDAD.

- **Entidad Promotora:** Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet
- **Habitantes del territorio:** 120.575 habitants (según datos aprobados por Pleno Municipal 26 febrero 2024)
- **Extensión superficial del territorio:** 7 km²
- **Importe del presupuesto liquidado de la corporación en el año anterior a la convocatoria del Premio:** <https://www.seu-e.cat/es/web/santacolomadegramenet/govern-obert-i-transparencia/gestio-economica/pressupost/liquidacio-del-pressupost/despeses-per-programa>

1.4 DATOS DEL PROYECTO.

- **Título del Proyecto:** Programa de Quejas y Sugerencias (QUI)
- **Versión:** Gobierno Abierto
- **Ámbito Territorial:** Santa Coloma de Gramenet y supramunicipal
- **Fechas en las que se realizaron las actividades o en las que se están realizando:** Desde 2014 hasta la actualidad, con innovaciones de transparencia y gobierno abierto 2022-2024
- **Importe del presupuesto del proyecto:** 0
- **Objeto del Proyecto (máximo 500 palabras):**

Facilitar a la ciudadanía un canal de Quejas, Sugerencias y Demandas de actuación, para que la ciudadanía, entidades y empresas puedan hacernos llegar todas aquellas comunicaciones en relación a problemas y/o necesidades de la ciudad y/o incidencias de los servicios del Ayuntamiento, de una manera ágil, fácil y directa. La ciudadanía recibe un correo cuando se abre el expediente, con un número de referencias y contraseña, y una comunicación en respuesta a su queja, que se realiza por el canal que ha decidido (ya sea mail, carta postal o eNotum) en base a la información facilitada por el servicio o los servicios que han intervenido.

- **Principales líneas de actuación del proyecto (máximo 500 palabras):**

Durante los años 2022 y 2024 hemos implementado que la ciudadanía pueda consultar la trazabilidad de su expediente de Queja, Sugerencia y/o Demanda de Actuación, para que sepa en qué situación está: si se ha abierto el expediente, si ha sido asignado al servicio

competente, si se ha tramitado la respuesta final, a través de un código de acceso y contraseña que se le facilita al ciudadano cuando abre la queja.

• **Recursos humanos disponibles para la realización del proyecto, incluyendo el perfil de los puestos de trabajo (máximo 500 palabras):**

5 personas:

- La coordinadora de Relaciones Institucionales
- Una técnica auxiliar-administrativa
- Dos administrativas
- 1 periodista correctora

• **Justificación del interés del Ayuntamiento/Diputación/Entidad Local de Cooperación en la realización del proyecto (explique el interés, la oportunidad, el valor innovador y viabilidad) (máximo 500 palabras):**

Es la manera de tener un canal de comunicación abierto con la ciudadanía, que tanto ayuda en la comunicación de aquellos aspectos que les preocupan a los vecinos/as y supone una importante herramienta de análisis para el equipo técnico y directivo, ya para la planificación y aplicación de mejoras que necesita la ciudad. A su vez, cada año se hace el rendimiento de cuentas, sobre aquellos indicadores anuales de servicio (ver ww.gramenet.cat/quis "Consulta indicadores de Quejas y Sugerencias"), por lo que constituye una importante herramienta para garantizar la transparencia y buen gobierno. Además, con la nueva herramienta de la trazabilidad de las quejas, la ciudadanía puede consultar en tiempo real el estado de su queja, con lo que supone un medidor de eficacia y de compromiso con la ciudadanía muy necesario

• **Resultados obtenidos (máximo 500 palabras):**

En el 2023 se registraron y abrieron 2.336 expedientes QUI en base a comunicaciones ciudadanas (Quejas, Sugerencias y Demandas de Actuación), que nos llegaron al Ayuntamiento a través del formulario web disponible en www.gramenet.cat/quis, además de instancias y llamadas ciudadanas con las que se abrieron expedientes vía aplicativo PSE QUI.

A 27 de diciembre de 2024 se han registrado 2.358 comunicaciones ciudadanas, que han supuesto la obertura de expedientes QUI. Desde el 2022 hay un incremento anual de más de 10% cada año de uso del canal.

Para más detalles e indicadores: visitar la web www.gramenet.cat/quis y la web de la carta de servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet: <https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/>

- **Caracteres innovadores del Proyecto (máximo 500 palabras):**

EL sistema de trazabilidad de las quejas ciudadanas: se proporciona al ciudadano un código identificar y un password para poder acceder a una plataforma y hacer seguimiento del estado de su queja. El acceso se hace enlazando con una "carpeta ciudadana virtual", donde además puede consultar otros trámites de la administración pública. Fomenta la eficacia y la eficiencia, además de incidir en la transparencia y buen gobierno

- **Posibilidad de ser puesto en práctica en otros territorios (máximo 500 palabras):**

Efectivamente, solo tienen que tener en marcha o activar un sistema de carpeta ciudadana, tener un canal de quejas y sugerencias y similar y poder facilitar al usuario un identificador y contraseña