

## **BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

### **TÍTULO**

**Guía “Open Government” 10 ideas para hacer tu Ayuntamiento abierto**

### **INFORMACIÓN INICIAL:**

#### **PROBLEMA:**

Dificultad de los ayuntamientos de Castilla y León para adaptar su funcionamiento a las nuevas exigencias normativas relacionadas con la Administración Electrónica. Falta de mecanismos que mejoren la relación entre los ciudadanos y su Administración. Dificultad para implantar las Nuevas Tecnologías en municipios pequeños y con poca densidad de población.

#### **SOLUCIÓN GLOBAL:**

Creación de una Guía que oriente a los municipios para que implanten las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación en sus ayuntamientos y con ello, mejoren los servicios que prestan a los ciudadanos y optimicen los recursos con los que cuentan.

### **TERRITORIO:**

Comunidad Autónoma de Castilla y León.

### **PÚBLICO DESTINATARIO:**

Decisores y responsables públicos de las Entidades Locales.

### **ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:**

Red de Municipios Digitales (RMD). Dirección General de Telecomunicaciones. Consejería de Fomento y Medio Ambiente. Junta de Castilla y León.

### **DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:**

La Red de Municipios Digitales de Castilla y León (RMD) es una iniciativa de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente de esta Comunidad Autónoma. Se enmarca en la línea de actuación “Municipios Digitales de Castilla y León”, perteneciente a la Estrategia Regional para la Sociedad Digital del Conocimiento (ERSDI) 2007-2013. La mencionada Estrategia pretende impulsar unos servicios públicos online de calidad para la Administración Local, para sus ciudadanos, para las empresas y para el resto de organizaciones, utilizando las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

La RMD persigue coordinar a las Entidades Locales para que desarrollen los servicios públicos digitales en

su entorno, ayudándolas tanto desde el punto de vista económico, como técnico, como de asesoramiento. Para ello, la Consejería está firmando Convenios con los municipios y con las diputaciones provinciales de la Autonomía. Las Entidades adheridas al proyecto a través de dichos convenios forman la Red de Municipios Digitales de Castilla y León.

Los principales objetivos de la Red de Municipios Digitales son los siguientes:

- ~ Incrementar y mejorar los servicios públicos digitales que provean los Ayuntamientos a los ciudadanos, a las empresas y al resto de agentes, para fomentar la inclusión de éstos bajo la llamada Administración Electrónica, dando efectivo cumplimiento a las obligaciones derivadas de la normativa vigente.
- ~ Financiar proyectos relacionados con la sociedad digital del conocimiento en el entorno local.
- ~ Dar apoyo, asesoramiento y coordinación a los municipios en materias relacionadas con las Nuevas Tecnologías para la correcta puesta en marcha de los servicios públicos online.
- ~ Sensibilizar y formar a ciudadanos y a empleados públicos municipales en las ventajas y en los posibles usos de los servicios telemáticos.
- ~ Poner en contacto a los responsables en Tecnologías de la Información y de la Comunicación de los municipios para asegurar una transferencia de conocimiento eficiente entre ellos.

En cumplimiento de los objetivos anteriormente citados y teniendo en cuenta su filosofía de trabajo, la Red de Municipios Digitales ha publicado, en Diciembre de 2010, la Guía “Open Government: 10 ideas para hacer tu Ayuntamiento abierto”.

Esta Guía pretende acercar a los responsables políticos y organizativos de los Ayuntamientos, 10 acciones que permitan que su Administración Local se acerque, a través de las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación, al modelo conocido como Gobierno Abierto, consiguiendo un municipio más participativo, colaborativo y transparente hacia los ciudadanos.

Estos tres principios que reconoce la Guía -colaboración, transparencia y participación- están extraídos del Memorandum of the heads of Executive Departments and Agencies about Transparency and Open Government, firmado por el presidente de EE.UU. Barak Obama el 21 de Enero de 2009. La transparencia hace alusión a la apertura de las Administraciones Públicas, fomentando la rendición de cuentas ante la

ciudadanía y proporcionando información sobre las actividades que está llevando a cabo. La colaboración se refiere a la creación de un gobierno colaborativo, implicado y comprometido con los ciudadanos, donde se lleve a cabo un trabajo conjunto entre la propia Administración Pública y la sociedad civil y empresarial. Por último, la participación favorece el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la conformación de las políticas públicas, beneficiando a la Administración del conocimiento y de las experiencias del resto de agentes.

En base a estos tres ejes se han agrupado las diez propuestas de la Guía, las cuales permiten una apertura de los municipios, una Web municipal más social, pasando por un acceso ampliado a los datos públicos.

Las 10 medidas que recoge la Guía son las siguientes:

1. Medidas sencillas, haciendo la Web municipal más social.

Los ayuntamientos son la Administración más cercana a la sociedad y los que pueden prestar unos servicios más directos y personalizados a los ciudadanos. Por ello, esta medida trata de mejorar entrada virtual del usuario a la Administración Pública a través de su Sitio Web, con actuaciones tales como: syndicar los contenidos del Portal para distribuir los contenidos y la información de forma más rápida; posibilitar que los usuarios puedan valorar y puntuar todo lo que se cuelgue en la plataforma; actualizar los contenidos de forma periódica; establecer herramientas que permitan a los ciudadanos comentar las noticias, los eventos y otras acciones que se lleven a cabo por el Ayuntamiento; crear foros con temas de máxima vigencia en la comunidad, etc.

2. Participación en redes sociales.

Los ayuntamientos pueden participar, de forma progresiva, en las redes sociales porque son la forma más generalizada de comunicación, son sencillas de manejar y las utilizan muchos usuarios de forma cotidiana. Se pueden crear blogs municipales, grupos en Facebook, canales de twitter, comunidades virtuales o Podcast, entre otros.

3. Escucha activa en redes sociales.

Un ayuntamiento no solo tiene que utilizar las redes sociales para comunicar sino también debe utilizarlas de manera bidireccional, es decir, tiene que recoger todo aquellos que manifiestan en ellas los usuarios y tenerlas en cuenta a la hora de llevar a cabo planes o políticas municipales. Las Administraciones pueden aprovechar las redes para mejorar el servicio público ofrecido, para incluir propuestas ciudadanas de gestión municipal, para adelantarse a los acontecimientos antes de que

éstos ocurran y pueda darles una respuesta anticipada o para reutilizar los recursos multimedia generados y con ellos ofertar nuevas prestaciones.

4. Plataformas de participación y colaboración ciudadana.

Los ayuntamientos pueden aplicar plataformas tecnológicas de participación, en las que se pueda aportar propuestas que luego se tengan en cuenta en los planes municipales, votar ideas que sean de mayor importancia para los ciudadanos y que les afecten de forma directa, comentar iniciativas sugeridas por los usuarios, compartir sugerencias con otras personas o valorar las iniciativas para ver cuáles pueden tener más aceptación, cuáles son más necesarias o cuáles tienen más relevancia para los ciudadanos.

5. Apertura de datos públicos (open data).

La apertura de datos en la Administración Pública favorece la transparencia y la rendición de cuentas y se crean nuevas oportunidades de negocio en el valor añadido que las empresas dan a los datos públicos, desarrollando aplicaciones más útiles para el ciudadano. En este punto, la Guía pretende que los ayuntamientos abran la información de la que disponen de una forma íntegra, fiable y estructurada. Ello además permite a la Administración Local colaborar con otras Administraciones y descubrir nuevos enfoques comparando fuentes de datos diferentes.

6. Promover el desarrollo de aplicaciones con datos públicos por terceros.

Relacionada con la medida anterior, la Guía marca las pautas que son necesarias seguir para que, una vez que el ayuntamiento haya publicado la información que posee, ésta pueda ser utilizada por terceros para el desarrollo de nuevas aplicaciones de valor para la sociedad. Esto supondría un ahorro de costes para el municipio bastante grande.

7. Hacer más transparente la gestión municipal.

La transparencia se refiere a la exigibilidad de rendición de cuentas del gasto público, de los programas que se implementan, de la gestión de los responsables y de la utilización que se hace de los fondos municipales, siendo correcta y eficaz o no. Esto genera confianza en la ciudadanía y control de la acción pública. La Guía propone varios ejemplos de medidas que, a este respecto, se han implantado con éxito en otros lugares.

8. Utilizar herramientas de trabajo colaborativo interno.

Se trata de que cada ayuntamiento fomente el trabajo colaborativo intra e inter departamental, así como de éste primero con el resto de Administraciones Públicas. Al utilizar herramientas tales como los wikis, los foros, los blogs, los calendarios comunes, comunidades virtuales, etc., se enriquece el

trabajo de los empleados públicos y se aprende de la experiencia propia y de los demás. Utilizando estas herramientas se logra, a su vez, recopilar y centralizar en un único punto la información administrativa y conocer de primera mano las competencias que tienen asignadas cada unidad.

9. Fomentar la participación interna en el Ayuntamiento.

Fomentando la participación interna se pone en valor la iniciativa, el conocimiento y la experiencia del personal que trabaja en el ayuntamiento. Se pretende conseguir un uso responsable e inteligente de los recursos colaborativos, creando un compromiso común de trabajo y minimizando el miedo al cambio dentro de la organización municipal.

10. Gestión del cambio para el gobierno abierto.

Con esta medida, se pretende fomentar un cambio cultural y de mentalidad por parte de los decisores públicos, para que piensen que abrir la gestión y la información municipal a los ciudadanos solo puede traer beneficios a la Administración Local. Ello supone una mayor implicación de los gobernantes para conseguir implantar el cambio dirigido.

Aplicando estas medidas, los Ayuntamientos logran establecer una verdadera comunicación con los ciudadanos, con el objetivo de atender sus necesidades, tomando decisiones basadas en sus preferencias y permitiendo la colaboración tanto de ciudadanos como de empleados públicos en la mejora de la provisión de los servicios públicos prestados, y haciendo visibles sus decisiones y resultados de forma abierta y transparente.

Es necesario señalar la importancia que la Guía “Open Government: 10 ideas para hacer tu Ayuntamiento abierto” da al liderazgo firme por parte de los responsables públicos y al cambio cultural y organizacional en las instituciones para conseguir un gobierno abierto. Y sobre todo, requiere consistencia y continuidad.

### **IMPACTO:**

Por concretar, los resultados que han conseguido los ayuntamientos aplicando la Guía ha sido los siguientes:

- ~ Los ciudadanos ven que su Administración Local es más cercana y capaz de dar respuestas a las necesidades y problemas que plantean.
- ~ Hay una mayor implicación de la sociedad en la actividad administrativa y gubernamental, ya que se han habilitado más canales de comunicación.
- ~ La Administración Pública se ha beneficiado de la participación ciudadana cuando manifiesta sus opiniones, sugerencias e iniciativas para mejorar los servicios públicos y la calidad.

- ~ En el proceso político se involucra a más agentes externos para enriquecer las decisiones y para reunir soluciones y proponer ideas con la máxima eficacia.
- ~ Ha aumentado la calidad, la efectividad y la rapidez de respuesta que los ayuntamientos dan a los ciudadanos.
- ~ Ha incrementado la transparencia en los diferentes niveles y departamentos de la Administración Local, mejorando así el funcionamiento interno de la misma.
- ~ Ha disminuido la carga de trabajo de los empleados públicos y también ha aumentado la colaboración entre ellos.
- ~ Los decisores públicos están más vinculados y cercanos a las preocupaciones e intereses de sus ciudadanos.

#### **CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:**

Diciembre, 2010-Actualidad.

#### **DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:**

Guía "Open Government".10 ideas para hacer tu Ayuntamiento abierto.

[http://issuu.com/orsicyl/docs/open\\_government\\_10\\_ideas\\_para\\_hacer\\_tu\\_ayuntamien?mode=a\\_p](http://issuu.com/orsicyl/docs/open_government_10_ideas_para_hacer_tu_ayuntamien?mode=a_p)