



## PROPUESTA DEL GRUPO MUNICIPAL SOCIALISTA AL PLENO DE LA CORPORACIÓN PARA LA PUESTA EN MARCHA DE UN GOBIERNO VERDADERAMENTE ABIERTO Y REFORZAR LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Gobierno Abierto se concibe como un nuevo modelo de gobierno en el cual: de un lado el ciudadano tiene un rol mucho más activo, en el que colabora con el Gobierno para la formulación de políticas, la solución de problemáticas y la generación de valor público; y el Gobierno por su parte presenta su gestión de una manera más abierta al público generando nuevas oportunidades de colaboración y construyendo mayor confianza; todo esto en un contexto de uso intensivo de tecnologías de la Información y las comunicaciones.

En general, las diferentes definiciones coinciden en los pilares básicos de lo que representa esta nueva forma de Gobierno: la participación, la colaboración, la transparencia y rendición de cuentas y el uso de la tecnología para promover más estos pilares.

Adicionalmente, a través del impulso de las iniciativas de Gobierno abierto se han promovido iniciativas de datos abiertos que ya están generando nuevos modelos de negocio que a su vez tienen un impacto positivo en la economía.

En este sentido y gracias a la obtención de los fondos FEDER en el año 2016, el anterior Gobierno Socialista, preparó un Plan de Modernización que su objetivo fundamental pretendía alcanzar los estándares de un gobierno abierto en nuestra administración local.

Así, se abordó este ambicioso plan dotado de más de 1 millón de euros, y que se estructuraba en las siguientes fases:

### **1.- Consecución de la administración electrónica para mejorar la comunicación vecinos-administración.**

Para conseguirlo, el plan contemplaba como primer objetivo el **recableado de todos los edificios municipales** para garantizar un buen “camino” por el que circulara la información. En segundo lugar, la adquisición de un software informático para implantar el **expediente electrónico integral** y habilitar la **carpeta ciudadana**. En tercer lugar, y paralelamente a las dos primeras, **renovar el parque informático** del ayuntamiento y **mejorar los servidores**, dimensionándolos a la necesidad de acoger todos los expedientes digitalizados.

### **2.- Mejora de la transparencia municipal y puesta en marcha de un portal de datos abiertos.**

Desde la puesta en marcha del **portal municipal de transparencia** en la legislatura 2011-2015, año tras año se ha ido mejorando en índices de transparencia, y así lo corroboró la última auditoria elaborada por Transparencia internacional en 2017, donde se pasaba de un suspenso a un aprobado alto.

Sin lugar a dudas aún quedaba mucho por mejorar, pero sin disponer de administración electrónica, se dificultaba mucho ofrecer públicamente ciertos datos. No era, por tanto, una decisión política sino una limitación técnica.

Pero una vez se haya puesto en marcha el expediente electrónico, es mucho más sencillo ofrecer públicamente estos datos y por tanto dar un salto de calidad en transparencia, pudiendo estar en condiciones, con muy poco esfuerzo técnico y económico, de poner en marcha un **portal de datos abiertos** (open data).

Hay una variedad de argumentos diferentes para los datos abiertos en un gobierno. Algunos defensores sostienen que poner la información gubernamental a disposición del público como datos abiertos legibles mecánicamente puede facilitar la transparencia, la responsabilidad y la participación pública. Otros argumentan que la apertura de la información oficial puede apoyar la innovación tecnológica y el crecimiento económico, al permitir que terceros desarrollen nuevos tipos de aplicaciones y servicios digitales. Las mejores aplicaciones de gobierno abierto buscan empoderar a los ciudadanos, ayudar a las pequeñas empresas o crear valor. La



apertura de los datos del gobierno puede contribuir a la mejora de la educación, de las políticas públicas y la construcción de herramientas para resolver problemas.

### **3.- Mejora de la participación**

La apertura de canales de participación y colaboración ciudadana es fundamental para tener un verdadero gobierno abierto. En este sentido, el Plan de Modernización preveía la apertura de dos nuevos canales:

- Una **app municipal** en los que los ciudadanos pudieran trasladar sus quejas y sugerencias, desperfectos urbanos e informarse de la actualidad municipal. Esta app estaba en servicio en abril de 2019 y no pudo ser presentada la Ley Electoral.
- En las mismas circunstancias se encontraba un **portal municipal de participación ciudadana**. Este portal, similar a la que ya están funcionando en otras ciudades, permitía a los vecinos proponer proyectos y valorar los proyectos del gobierno, de tal forma que se eligiesen por votación. Estaba completamente implementado y en funcionamiento. Sólo faltaba definir los porcentajes de aprobación y participación para lanzar los proyectos.

Ambos canales estaban sólo para difundir y que los vecinos comenzaran a usarlo para familiarizarse con ellos. Sin embargo, año y medio después, aún no están en servicio.

Todas estas herramientas, de no haber perdido un tiempo tan valioso durante esta legislatura, habrían sido esenciales durante la primera ola de la pandemia, como así ha sido en muchos otros municipios.

Sin embargo, en nuestra ciudad, no disponer de ellas ha provocado todo lo contrario: saturación del servicio de atención al ciudadano y aún hoy, y a pesar de haber establecido la cita previa, colas de ciudadanos esperando para entrar en la oficina de atención al ciudadano de la calle Stuart. Estas colas provocan un riesgo añadido a la salud de usuarios y viandantes y sin embargo la posibilidad de hacer trámites por la vía digital es muy reducida y las posibilidades de atención telefónica escasas por la falta de recursos, tanto técnicos como humanos.

**Por este motivo, y ante la posible agudización de la segunda ola de la pandemia, el Grupo Municipal Socialista eleva al Pleno de la Corporación la siguiente propuesta:**

- 1.- Acelerar los tramites para la conclusión y puesta en marcha del Plan de modernización, especialmente con la parte que tiene que ver con la administración electrónica.**
- 2.- Habilitar los canales de comunicación con los vecinos disponibles, app municipal y portal de participación ciudadana, como elemento descongestivo de la Oficina de Atención al Ciudadano.**
- 3.- Mientras se pone en servicio este Plan de Modernización, reforzar la Oficina de Atención al Ciudadano, tanto técnicamente como en recursos humanos, para reforzar la atención telefónica y reducir al mínimo la atención presencial con el objetivo de evitar colas de vecinos a la entrada de la OAC.**

Aranjuez a 20 de octubre de 2020

Montserrat García Montalvo  
Portavoz del Grupo Municipal Socialista