

ANEXO I

RETO “ESPACIO DE E- GOBERNANZA Y PARTICIPACIÓN”



ESPACIO DE E-GOBERNANZA Y PARTICIPACIÓN

1- ANTECEDENTES

La ciudadanía demanda, cada vez con más intensidad, que las Administraciones Públicas respondan con eficacia y celeridad a sus **necesidades** y que lo hagan de un modo más **transparente, responsable y participativo**. La mejor forma de que los ciudadanos y ciudadanas confíen en sus instituciones es, en consecuencia, que la acción gubernamental se muestre abierta a la sociedad civil y que las Administraciones Públicas redoblen, así mismo, su disposición a **escuchar a una ciudadanía** cada vez más comprometida, informada, empoderada y digital, exigente con los poderes públicos, y que reclama espacios de desarrollo personal.

En la actualidad, la sociedad se enfrenta al **reto de repensar y diseñar los mecanismos y espacios para ejercer plenamente su derecho a la participación**, y avanzar en el proceso de regeneración democrática. Todo ello, desde el prisma de facilitar la **incidencia, la deliberación, la coproducción y la decisión** de la ciudadanía sobre los asuntos que le afectan.

Esta transformación en los modelos de nuestra sociedad se debe, entre otros muchos factores, al gran crecimiento de la población urbana, la globalización de la información, a una mayor población joven activa y participativa, y a los vertiginosos **avances tecnológicos**.

De este modo, estamos en una **etapa de cambio** donde las ciudades están llamadas a desempeñar un papel central en el que, además, se ha de **reflexionar y avanzar sobre el papel de las tecnologías** de la información y la comunicación como eje transformador que permita alcanzar los objetivos deseados.

A este respecto, los **principios del gobierno abierto**, y muy especialmente, la colaboración entre las diferentes Administraciones y de éstas con la ciudadanía, las organizaciones sociales y las empresas toma especial relevancia. Poner a disposición de la ciudadanía y de los agentes sociales toda la información disponible en el Ayuntamiento sobre la realidad de la ciudad es uno de los requisitos básicos para fomentar una **participación de calidad**, así como una construcción corresponsable del futuro desarrollo de las mismas.

La era digital y la accesibilidad de las tecnologías, tanto para la sociedad como la administración, ha cambiado el paradigma de cómo nos relacionamos, virando hacia conceptos como la **e-gobernanza**, la cual permite a cada ciudadano un **acceso transparente e inmediato a información y servicios**. Este cambio ha ido acompañado por **marcos normativos y legales y estrategias de transformación digital** de la administración pública que han puesto las bases de dicha transformación. Entre ellas, se destacan:

- La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 2/2015, de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunidad Valenciana.
- IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024 del Gobierno de España.

Con la aprobación del **IV Plan de Gobierno Abierto 2020- 2024**, España ha dado un paso firme y decidido para mejorar de forma permanente la calidad de nuestra democracia y para reforzar la confianza de la ciudadanía en sus instituciones, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Este IV Plan de Gobierno Abierto de ámbito nacional ha incorporado no sólo los compromisos de la Administración General del Estado, sino también las iniciativas más innovadoras de todas las comunidades y ciudades, así como de las entidades locales, a través de la Federación Española de Municipios y Provincias.

El **Ayuntamiento de Gandia** no es ajeno a este contexto y en los últimos años ha visto **reforzada su acción** para cumplir los requerimientos de esta nueva realidad con el firme compromiso de **avanzar hacia una democracia**

más participativa, corresponsable y digital, contribuyendo a la extensión de su modelo de gobierno abierto y participación.

Esta evolución se ha articulado, desde un prisma estratégico, con la intención de ajustar el proceso participativo al **marco estratégico de la Agenda Urbana**. Con este propósito se prevé que este documento sirva de guía hacia un desarrollo equitativo, justo, sostenible e integral de Gandia en el corto, medio y largo plazo, de conformidad con los criterios establecidos por la Agenda 2030, la Agenda Urbana Europea y la Agenda Urbana Española.

En esta línea, **se aspira hacer pivotar los instrumentos y espacios de participación, intervención y gobernanza en torno al modelo de ciudad que dibuja la Agenda Urbana**. Y en este objetivo recién descrito, se recogen los esfuerzos que en materia de participación ciudadana ya ha venido desarrollando el municipio.

Así, cabe destacar, en primer lugar, que Gandia dispone de una **ORDENANZA PARA FOMENTAR Y GARANTIZAR LA CONVIVENCIA CIUDADANA EN EL ESPACIO PÚBLICO DE GANDIA**, aprobada en 2010, que se constituye como un instrumento efectivo para hacer frente a las nuevas situaciones y circunstancias que puedan afectar o alterar la convivencia y que se están produciendo en un mundo cada vez más globalizado. De este modo, este instrumento trata de constituirse como una respuesta democrática y equilibrada a estas nuevas situaciones y circunstancias, basándose, de una parte, en el reconocimiento del derecho de todos a comportarse libremente en los espacios públicos y a ser respetados en su libertad; de otra parte, también, en la necesidad de que todos asuman determinados deberes de convivencia y de respeto a la libertad, la dignidad y los derechos reconocidos a los demás, así como el mantenimiento del espacio público en condiciones adecuadas.

También, aprobó en su pleno del 13 de mayo de 2008 la **Carta de Buenas Prácticas en la Administración Autonómica y Local de la Comunidad**, y el 6 de abril de 2010 estableció un convenio de colaboración con la Generalitat Valenciana, a través de la Consellería de Solidaridad y Ciudadanía.

En línea con lo anterior, Gandia forma parte de la **Red de Entidades Locales por la Transparencia y la Participación Ciudadana**, adhesión hecha por acuerdo de la Junta de Gobierno Local, con fecha 02/02/2015 y ratificada por la Junta de la FEMP el 24/03/2015. La finalidad de esta red es promover la innovación y el progreso de las políticas de transparencia, participación y colaboración ciudadana; facilitar el ejercicio de los derechos de acceso a la información y de participación, y mejorar el marco de confianza con los gobiernos locales, asumiendo compromisos de buen gobierno.

A su vez, desde el ámbito de sus competencias, el Ayuntamiento de Gandia ha promovido un portal de participación ciudadana dedicada a los **presupuestos participativos** y, recientemente, ha impulsado un **“Diagnóstico para la redacción de la estrategia de dinamización de barrios de Gandia”** un documento estratégico que sirve como punto de partida de un Plan de Acción que busca promover la participación vecinal en los barrios de la ciudad.

En dicho documento, se realiza una radiografía que evidencia la existencia de un **tejido asociativo local denso y notorio**, ya que se observan un gran número de entidades activas en el ámbito local. Además, este tejido es muy heterogéneo, identificándose una amplia variedad de agentes que operan en numerosos ámbitos asociativos (festivo, deportivo, vecinal, etc.), lo que, sin duda, supone un buen síntoma de la relevancia de la sociedad civil en el desarrollo del municipio.

Por otro lado, Gandia presenta un **modelo institucional basado en la descentralización** por los barrios de la ciudad. Este hecho se sustenta en una estructura de gobernanza que pivota sobre las Juntas de Distrito de Barrio, en cuyo modelo de gobernanza y operativo tiene un rol destacado el asociacionismo local.

No obstante, se sigue detectando la **necesidad de un instrumento, herramienta y/o espacio de carácter colaborativo** que permita articular estos procesos participativos, tanto de puertas para adentro entre las

distintas Áreas del Ayuntamiento, como entre el propio Ayuntamiento y la ciudadanía, tejido social y asociativo, etc. Y, todo ello, y tal y como se ha descrito con anterioridad, vehiculizando esta participación en torno al modelo de ciudad que resulte del proceso de elaboración de su Agenda Urbana.

Con este objetivo en mente, la **compra pública de innovación o CPI** representa una inestimable herramienta con la que articular y dar forma a los retos que plantea y con las que llevar a cabo la transformación de la ciudad.

2- NECESIDADES NO CUBIERTAS

El **principio de proximidad en el ámbito local** configura a las entidades locales como el espacio de gobierno y administración idóneo para alcanzar la **máxima participación ciudadana** e instrumentar las vías y cauces que hagan posible su materialización en niveles óptimos. A este respecto, y en el marco de la realidad digital actual, las **tecnologías** de la información se constituyen como **herramientas clave** para cubrir las nuevas exigencias y demandas ciudadanas en su afán por formar parte de las decisiones públicas que les afectan.

En este contexto, y alineado con el compromiso ejecutado durante los últimos años, el Ayuntamiento de Gandia en su necesidad de **avanzar e innovar hacia un nuevo modelo de participación ciudadana** sustentado en los preceptos del **gobierno abierto** y que le permita gestionar de forma adecuada las demandas de la multiplicidad de actores, considera interesante apostar por la **identificación de nuevas herramientas y canales de participación mediante el uso de tecnologías y herramientas digitales**, garantizando un **procedimiento participativo abierto a toda la ciudadanía y fomentando la participación en el diseño, seguimiento y evaluación de las políticas públicas**.

Este reto posee un carácter estratégico para el desarrollo a futuro del municipio y se alinea a la perfección con uno de los diez objetivos estratégicos definidos por la Agenda Urbana Española, cuyo marco estratégico se está tomando de referencia para la elaboración de la Agenda Urbana de Gandia. Así, además de dar respuesta al **objetivo estratégico 10 de la Agenda Urbana Española** - Mejorar los instrumentos de intervención y la gobernanza -, el Ayuntamiento de Gandia aspira a que el **nuevo modelo participativo que pretende impulsar se vertebre en torno a los objetivos, estrategias y acciones que finalmente den forma a la Agenda Urbana de Gandia**, retroalimentando este proceso.

Con este reto en mente, la entidad muestra la necesidad de contar con una **plataforma o herramienta avanzada de participación ciudadana** que aglutine todos los servicios, información y canales de participación ya existentes, como aquellos de nueva creación, como pueden ser los **sistemas de voto electrónicos, los espacios online de debate y foro, espacios informativos y de consulta, los instrumentos de traslado de incidencias, los presupuestos participativos, los procesos de legislación colaborativos etc.** Esta plataforma o herramienta deberá permitir, por tanto, una participación bottom-up; una participación up-down; una colaboración horizontal y una gobernanza multinivel. Y toda esta participación deberá ir de la mano de un **proceso de refuerzo del portal de transparencia** del Ayuntamiento de Gandia, siempre manteniendo su vinculación con las herramientas y procesos digitales a nivel municipal existentes en la actualidad.

Dado la multiplicidad de actores, y desde el espíritu integrador que le caracteriza, además, el Ayuntamiento de Gandia considera fundamental eliminar o **mitigar cualquier tipo de barreras a la participación**, tanto legal como tecnológica o funcional, superando el reto de una excesiva complejidad en el acceso y uso de estas diversos instrumentos, espacios y servicios participativos. En una línea similar, resulta necesario que este espectro de la participación pivote sobre la **filosofía del gobierno fácil**, de forma que cualquier colectivo encuentre facilidades a la hora de interactuar con la Administración.

Asimismo, desde el consistorio gandiense se aspira a avanzar en una **mayor personalización de las comunicaciones, notificaciones y servicios** a ofrecer a la ciudadanía, estudiando y analizando el perfil de cada persona de modo que se le pueda dar una respuesta proactiva y personalizada, logrando, así, un mayor incentivo a su participación en la vida pública de la ciudad. Para ello, será importante también **integrar el uso de las redes sociales** institucionales en el funcionamiento de este nuevo espacio colaborativo.

Por otro lado, se quiere trabajar en lograr un mayor empoderamiento en la vida política de la ciudad, caminando hacia una auténtica **gobernanza participativa**, de forma que se logre incorporar a la ciudadanía a la toma de decisiones de forma transversal y en todo el ciclo de las políticas públicas (incluida la evaluación) y prestación

de servicios públicos para alcanzar mejores resultados de planificación e implementación y, derivado de todo esto, una mayor legitimidad de las decisiones tomadas.

De manera adicional, existe también la aspiración de que este espacio digital participativo pueda servir como elemento democratizador de la innovación y la transformación digital a nivel local, haciendo las veces de **laboratorio social y de cocreación**, desde el que capacitar y buscar soluciones co-creativas a los problemas y retos de la ciudad.

Los dos puntos anteriores se traducen en la necesidad de que esta plataforma o herramienta de participación permita **presentar propuestas de actuación, proyectos, propuestas de revisión de documentos estratégicos**, etc. a la propia ciudadanía, por ejemplo, integrando en esta plataforma o herramienta foros de participación y otros espacios similares de participación, cocreación y gobernanza multiagente.

Finalmente, el Ayuntamiento de Gandia considera que en este proceso de impulso de la participación ciudadana resulta de vital importancia tomar en consideración el papel que actualmente poseen los datos. Por lo tanto, en su afán de reforzar su compromiso con el gobierno abierto, esta aspiración participativa también deberá orientarse a conseguir construir un foro de comunicación y trabajo entre la propia Administración y las comunidades de reutilizadores para un **mejor aprovechamiento de los datos abiertos** y, por ende, de la toma de decisiones a todos los niveles. Es esta línea, también resultará necesario mejorar la **reutilización interna de datos**, de forma que se aprovechen el open data como palanca para la generación de dinámicas de analítica de datos a nivel interno de alto valor.

Todas estas aspiraciones deberán atenderse **considerando las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías de información y comunicación**, facilitando, en todo momento, esta participación, gracias, entre otros, a elementos como las herramientas de videoconferencia, las herramientas de votación online, etc.

Todo ello, aplicado no solamente a la participación ciudadana, sino a la propia **participación puertas para adentro en el propio Ayuntamiento**. De este modo, esta plataforma deberá servir de punto de referencia a la hora de **facilitar el desarrollo de dinámicas de trabajo, coordinación y comunicación de manera interna** en el propio Ayuntamiento de Gandia que, a su vez, redunden en una mejor participación puertas hacia afuera.

3- OBJETIVOS GENERALES

El objetivo general del proyecto Espacio de E-gobernanza y participación es resolver los retos de participación ciudadana a través de nuevos cauces de comunicación y participación bidireccionales, que impliquen la creación de espacios de empoderamiento, cohesión, equidad y cocreación basados en tecnologías como la inteligencia artificial, el big data, el blockchain o la robótica para la automatización de procesos; de manera que le permita promover iniciativas más ajustadas a las características de la ciudadanía y otros colectivos interesados, al tiempo que se promueve la gobernanza multinivel. Así, detrás de este objetivo general de asegurar la participación ciudadana, la transparencia y favorecer la gobernanza multinivel, se encuentran distintos siguientes objetivos específicos:

- Garantizar un procedimiento participativo abierto a toda la ciudadanía.
- Fomentar la participación en el diseño, seguimiento y evaluación de las políticas públicas por parte de las personas, familias, grupos y comunidades.
- Fomentar la transparencia, favoreciendo el acceso a la información sobre las políticas públicas.

El Ayuntamiento espera lograr a través de este proyecto:

- Plataforma/herramienta de participación.
- Refuerzo de la plataforma/portal de transparencia y datos abiertos.

- Eliminar barreras a la participación.
- Impulsar nuevos canales y herramientas de participación.
- Personalizar servicios e información a personas usuarias.
- Realizar un seguimiento y evaluación más exhaustivos de la acción pública.
- Democratizar los procesos de innovación y transformación digital.

4- INNOVACIÓN A ABORDAR

Teniendo en consideración las necesidades no cubiertas y los resultados esperados, se buscan INNOVACIONES orientadas a:

- **Espacio de participación ciudadana/App**
 - Espacio web y app que cumpla con todos los parámetros de accesibilidad con capacidad de albergar los canales y herramientas de participación propuestos.
 - Deberá permitir diferentes niveles de participación.
 - Deberá permitir la segmentación por tipología de target.
- **Eliminar barreras a la participación**
 - Sistema/herramienta que identifique al ciudadano con la menor introducción de datos posibles para garantizar el acceso universal de la población, incluso de aquella más alejada de este tipo de procesos y tecnologías.
- **Impulsar nuevos canales y herramientas de participación**
 - Sistema/herramienta que permita sistema de voto electrónico, debates, iniciativas ciudadanas, consultas, traslado de incidencias, presupuestos participativos, legislaciones colaborativas, etc.
 - Sistema/herramienta que permita la trazabilidad de las acciones realizadas como consecuencia de los mismos creando sistemas de alertas, notificación o de incentivos.
 - Sistema/herramienta que permita la dinamización de foros/iniciativas ciudadanas (tipo change.org) mediante la clasificación de temas, detección semántica y ponderación de votos según perfil de usuario.
 - Deberá permitir el etiquetado automático de las propuestas a partir del procesado del texto (control de palabras prohibidas; asignación de niveles de emoción de los textos entre positivos y negativos; autoasignación de las peticiones a las Áreas correspondientes, etc.).
 - Sistema/herramienta que permita impulsar espacios abiertos a toda la ciudadanía desde los que capacitar y buscar soluciones co-creativas a los problemas y retos de la ciudad.
 - Sistema/herramienta que permita digitalizar la comunicación con la ciudadanía, por ejemplo, mediante videollamadas.
 - Sistema/herramienta que permita la escucha activa en redes sociales y que se traduzca en la apertura de iniciativas o acciones por parte de la administración.
- **Personalizar servicios e información a usuarios.**
 - Sistema/herramienta que permita clasificar a ciudadanos censados de la plataforma de participación según perfil, intereses y ubicación y ofrecer información, servicios y notificaciones adaptadas y personalizadas.

- Sistema/herramienta que detecte a usuarios no censados (ejemplo: turistas) y facilite también su participación y personalización de servicios e información.
- **Lograr un mayor empoderamiento político.**
 - Sistema/herramienta que permita facilitar la incorporación de la ciudadanía en la toma de decisiones políticas de la ciudad, así como en el seguimiento y evaluación de las mismas.
 - Sistema/herramienta que permita ofrecer un seguimiento continuado y en tiempo real del estado en el que se encuentra el trámite, gestión e interacción realizada (incidencia, queja, petición de información, aportación a una normativa, etc.).
- **Portal de datos abiertos**
 - Sistema/herramienta que permita el censo, normalización, explotación y reutilización de datos abiertos, tanto a nivel externo como interno.
 - Sistema/herramienta/espacio que permita el trabajo colaborativo dentro de la entidad local y las comunidades de reutilizadores para un mejor aprovechamiento de los datos abiertos.
- **Portal de transparencia**
 - Refuerzo del portal de transparencia en línea con las distintas líneas de actuación contempladas en la presente definición del reto y atendiendo a su vinculación con las herramientas y plataformas digitales municipales ya operativas.

5- RESULTADOS ESPERADOS

- 1/ Establecer un modelo de gobernanza acorde a los desafíos actuales de la sociedad y el contexto.
- 2/ Reforzar la confianza entre administración y ciudadanía como gestora de recursos públicos.
- 3/ Aumentar el empoderamiento de la ciudadanía logrando espacios de desarrollo personal e inclusivo.
- 4/ Mejorar el conocimiento de la administración sobre las demandas y requerimientos de la ciudadanía.
- 5/ Generar espacios de cocreación e innovación social.
- 6/ Mejorar la prestación de los servicios municipales, logrando mayor eficiencia, sostenibilidad y calidad en la prestación de los mismos.
- 7/ Avanzar sobre los preceptos del gobierno abierto en materia de transparencia y open data.

REFERENCIAS

[1] “Diagnóstico para la redacción de la estrategia de dinamización de barrios de Gandia”

Disponible en: https://gandia.es/aytg/web_php/index.php?contenido=descripcion&id_boto=45&lang=1