




UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA



**ADE**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y  
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV



# INNOVACIÓN PÚBLICA DESDE EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Grado en Gestión y Administración  
Pública.

**Alumno: Roberto Díez Lluch**

**Tutora: Nuria Portillo Poblador**

**Cotutor: José Ignacio Pastor Pérez**

**Curso 2019-2020**



## ÍNDICE DE CONTENIDOS.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 Resumen .....	6
1.2 Palabras clave.....	7
1.3 Objetivos .....	7
1.4 Metodología .....	7
1.5 Relación del trabajo con las asignaturas de la titulación .....	8
CAPÍTULO 2: CONTEXTO Y MARCO NORMATIVO. ....	10
2.1 La transparencia y el buen gobierno en la sociedad española .....	10
2.2 El derecho de acceso a la información pública. Evolución y conceptualización .....	11
2.3 Marco jurídico .....	11
2.4 La transparencia y el buen gobierno en la Comunidad Valenciana .....	12
2.5 La transparencia y el buen gobierno Ayuntamiento de Valencia.....	14
2.5.1 Composición del pleno.....	15
2.5.2 Principios que deben cumplir los altos cargos.....	17
CAPÍTULO 3: DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. ....	21
3.1 Formas de comunicación de los ciudadanos con la Administración.....	21
3.2 El Portal de transparencia del Ayuntamiento de Valencia.....	23
3.2.1 Introducción.....	23
3.2.2 Bloque de transparencia.....	24
3.2.3 Bloque de buen gobierno.....	26
3.2.4 Bloque de datos abiertos.....	27
3.2.5 Bloque de aplicaciones.....	29
3.3 Herramientas disponibles para la ciudadanía .....	30
CAPÍTULO 4: EXPEDIENTES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN. ....	38
4.1 Resumen de la entrevista con la jefa del servicio de transparencia.....	38
4.2 Análisis de los expedientes de acceso a la información del Ayuntamiento de Valencia.....	38
4.3 Análisis de las variables.....	42

4.4 Valoración sobre cómo una petición de acceso a la información puede ser susceptible de innovación pública.....	55
CAPÍTULO 5: AGENDA 2030 DE LAS NACIONES UNIDAS.....	58
5.1 Vinculación del TFG con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	58
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES.....	61
6.1 Reflexión sobre el papel que desempeña la ciudadanía en su relación con la Administración como fuente de innovación.....	61
6.2 Propuestas de futuro.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	65

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Composición del Pleno del Ayuntamiento.	Pág. 14
Figura 2. Áreas y delegaciones del Ayuntamiento de Valencia.	Pág. 19
Figura 3. Factores de la comunicación administrativa.	Pág. 21
Figura 4. Resultados de las peticiones de acceso a la información.	Pág. 43
Figura 5. Sujeto que realiza la petición de acceso a la información.	Pág. 44
Figura 6. Vía de entrada de la petición al servicio de transparencia.	Pág. 45
Figura 7. Contenido de la respuesta a la petición de acceso.	Pág. 46
Figura 8. Interés que puede generar la respuesta a la petición en la ciudadanía.	Pág. 47
Figura 9. Susceptibilidad de la respuesta a la petición.	Pág. 48
Figura 10. Categorías de los expedientes de acceso a la información.	Pág. 51
Figura 11. Plazo para dar la respuesta a la petición de acceso.	Pág. 52
Figura 12. Porcentaje de expedientes que se han generado cada año	Pág. 53
Figura 13. Cantidad de expedientes generados por mes	Pág. 54
Figura 14. Visor presupuestario	Pág. 55
Figura 15. Calculadora presupuestaria	Pág. 55
Figura 16. Baremo sobre la utilidad de realizar innovación pública	Pág. 56
Figura 17. Objetivos de Desarrollo Sostenible.	Pág. 59

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Expedientes de acceso a la información finalizados.	Pág. 40
Tabla 2. Vía de entrada de los expedientes hasta 2018.	Pág. 40
Tabla 3. Resumen estadístico variable "total servicios requeridos"	Pág. 48
Tabla 4. Resumen estadístico variable "plazo"	Pág. 52
Tabla 5. Prueba de independencia	Pág. 54

## ACRÓNIMOS UTILIZADOS

AA.PP.: Administraciones Públicas.

ACCV: Autoridad de Certificación de la Comunidad Valenciana.

API: Interfaz de Programación de Aplicaciones.

CE: Constitución Española.

CSV: Valores Separados por Comas.

DNI: Documento Nacional de Identidad.

DOGV: Diario Oficial de la Generalitat Valenciana

EMT: Empresa Municipal de Transportes.

FADE: Facultad de Administración y Dirección de Empresas.

FNMT: Fábrica Nacional de La Moneda y Timbre.

GML: Lenguaje de Mercado Geográfico.

GVA: Generalitat Valenciana.

HTTP: Protocolo de Transferencia de Hipertextos.

KML: Lenguaje de Mercado Geográfico en tres dimensiones.

LPAC: Ley del Procedimiento Administrativo Común.

LTAIPBG: Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

LTBGPC: Ley de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

PSOE: Partido Socialista Obrero Español.

PP: Partido Popular.

PIN: Número de Identificación Personal.

RSS: Sindicación Realmente Simple.

SERTIC: Servicio de Tecnologías de la Información y Comunicación.

SIG: Sistema de Información Geográfica.

TDT: Televisión Digital Terrestre.

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación.

UPV: Universitat Politècnica de València.

WFS: Archivos de Microsoft Windows.

WMS: Servicio de Mapa Web.

# CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

## 1.1 RESUMEN

El presente trabajo final de grado consistirá en estudiar y analizar las distintas formas de innovación pública que se producen desde la perspectiva del derecho de acceso a la información, todo ello dentro de lo que rodea el marco de la transparencia y el buen gobierno y fomentando la innovación pública desde la ciudadanía.

El objeto de estudio se centra en una Administración pública de gran relevancia como es el Ayuntamiento de Valencia. Con ello se generalizará el estudio a otros ayuntamientos y administraciones públicas.

Por una parte, se analizarán las diferentes formas y métodos que los ciudadanos y ciudadanas disponen para comunicarse con la propia administración, ya sea de forma presencial, telemática, telefónica, etc. pero siempre focalizándose en el uso del derecho de acceso a la información pública. Por otra parte, se realizará un estudio sobre el portal de transparencia del propio ayuntamiento y, más concretamente, se detallarán cuáles son las herramientas que establece el portal para que la ciudadanía pueda obtener o acceder a la información que requiera.

Otro de los puntos clave del presente trabajo consistirá en realizar un estudio en profundidad sobre los expedientes de acceso a la información generados por el Ayuntamiento de Valencia. En él, se analizará la evolución de las peticiones generadas y el desarrollo que ha experimentado este procedimiento a lo largo de estos últimos años desde su implantación.

En líneas generales, la idea central consistirá en hacer ver la innovación pública promovida desde la ciudadanía, empresas, asociaciones y todo aquel agente que trabaje con la administración. Con ello, lo que se pretende es establecer en la administración nuevas maneras de funcionar o proceder. Es muy gratificante para la ciudadanía ver que su propuesta se valora para mejor funcionamiento de las AA.PP., y que con ella se puedan producir cambios en las AA.PP. Con esta idea lo que se pretende es dejar bien definido el potencial de la ciudadanía como fuente de innovación en las AA.PP., todo ello llevado desde esta forma explícita de participar, el derecho de acceso a información pública.

Para ir concluyendo con este apartado, cabe mencionar que el presente trabajo se puede relacionar con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Se verán cuáles son los ODS con los que se puede vincular en cuanto a innovación y se realizará un estudio detallado sobre el alcance y las metas.

## 1.2 PALABRAS CLAVE

Transparencia, Buen gobierno, Derecho de acceso a la información pública, Participación ciudadana, Datos abiertos, Innovación pública, Administración Pública (AA.PP.), Agenda 2030, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

## 1.3 OBJETIVOS

El objetivo principal del presente trabajo es, como se ha mencionado anteriormente, realizar un profundo análisis sobre las diferentes formas de innovación pública expuestas desde la vertiente del derecho de acceso a la información y fomentando la innovación pública desde la ciudadanía.

En cuanto a los objetivos específicos, cabría destacar los siguientes:

- Estudiar y valorar los distintos métodos que los ciudadanos y ciudadanas tienen para comunicarse con la administración.
- Realizar un recorrido sobre el portal de transparencia del Ayuntamiento de Valencia.
- Distinguir y analizar las herramientas de las que dispone el propio portal para que los ciudadanos y ciudadanas puedan acceder a la información que soliciten.
- Estudiar con detalle los expedientes generados a través del derecho de acceso a la información pública de la web del ayuntamiento.
- Establecer una vinculación del presente trabajo con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, concretamente con los ODS.
- Elaborar una valoración sobre el papel que desempeña la propia ciudadanía en su relación con la administración como fuente de innovación.

## 1.4 METODOLOGÍA

La metodología que se ha utilizado en este trabajo ha sido básicamente la revisión y análisis bibliográfica y documental, ya que la principal fuente de información ha sido el Portal de transparencia del Ayuntamiento de Valencia (Portal de transparencia Ayuntamiento de Valencia, 2019), en concreto, el apartado donde se encuentran todos los expedientes de acceso a la información que se han resuelto en el ayuntamiento. También se ha revisado con detalle la página web del Ayuntamiento de Valencia



(Ayuntamiento de Valencia, 2019). En los próximos apartados, se analizarán con detalles dichos expedientes.

También cabría mencionar en este epígrafe como técnica de recogida de información la entrevista. A mediados de junio hubo un encuentro con la jefa del servicio de transparencia del Ayuntamiento de Valencia, en la que se explica cómo funcionaba el personal que trabajaba en dicho servicio y los diferentes apartados que componen la web del portal de transparencia del ayuntamiento y más específicamente los relacionados con el derecho de acceso a la información pública, así como toda la normativa y procedimientos que lo regulan.

Por otra parte, también se ha recopilado información para realizar algunos apartados del presente trabajo de artículos de autores relevantes para este estudio, así como manuales y otros libros de los que se ha extraído información, y que se citarán de acuerdo con las normas bibliográficas que establece la FADE para los trabajos de fin de grado, según la norma ISO 690 de referencias bibliográficas.

### 1.5 RELACIÓN CON LAS ASIGNATURAS DE LA TITULACIÓN

En este apartado se vinculan los aspectos generales del trabajo con las diferentes asignaturas de la titulación. Con esto lo que se pretende es ver qué asignaturas han proporcionado una base para poder realizar el trabajo.

En primer lugar, se encuentran las asignaturas de derecho. El marco jurídico en el que se desarrolla el trabajo incide en la ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, a nivel estatal. A nivel autonómico, ley 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunidad Valenciana. También cabe destacar en este punto los diferentes decretos y reglamentos sobre los que se articula, como por ejemplo el decreto 105/2017, de 28 de julio, en materia de transparencia y de regulación del consejo de transparencia, o el reglamento de transparencia y participación ciudadana, aprobado por el Ayuntamiento de Valencia.

En segundo lugar, la asignatura de Estadística Aplicada a la Administración pública, dentro de la cual se plantean las primeras nociones relativas al buen gobierno, la transparencia, datos abiertos, etc., desde el enfoque de la estadística y su aplicación en estos campos.

En tercer lugar, la asignatura de Administración Electrónica Autonómica, donde se explican los procedimientos que pueden seguir los ciudadanos y las ciudadanas para establecer relaciones con las administraciones públicas, todo ello con el uso de las nuevas tecnologías e Internet.

En cuarto lugar, la asignatura de Gestión de la Información, con la que se aplica el uso de plataformas digitales para el acceso a la información, páginas webs, certificados electrónicos, etc.

Y, por último, la asignatura de Políticas públicas y técnicas de participación ciudadana, con la que se presentan diferentes procesos que los ayuntamientos y demás entes públicos establecen para hacer partícipes a los vecinos y vecinas de un municipio o ciudad en las diferentes actividades que estos entes organizan.

## CAPÍTULO 2: CONTEXTO Y MARCO NORMATIVO

### 2.1 LA TRANSPARENCIA Y EL BUEN GOBIERNO EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA

Las sociedades actuales demandan, cada vez con una mayor fuerza, que los gobiernos respondan verdaderamente a las necesidades que plantean y que lo hagan de un modo más abierto y participativo. Este es uno de los mayores retos al que se enfrentan los responsables públicos, que no pueden ni deben permanecer ajenos a la voluntad de los ciudadanos y ciudadanas de intervenir en la acción del gobierno.

En este escenario, se entiende que la transparencia y la responsabilidad del buen gobierno deben convertirse en el eje principal sobre el que se articule toda acción política.

La crisis económica ha hecho necesario un ajuste en los comportamientos de gasto y en las pautas de inversión de las Administraciones Públicas, pero ello no desvirtúa que el objetivo principal de ésta sea y deba seguir siendo la prestación de unos servicios públicos de calidad en constante mejora.

Es por eso por lo que, priorizando la eficiencia en el funcionamiento de la Administración Pública y colocando a la ciudadanía como verdadero eje de su actividad, se debe lograr una reducción real en términos de costes, trámites y plazos. El objetivo es superar el modelo de administración burocratizada, formalista y centrada en los procesos, para entrar en el ámbito de la nueva gestión pública, más orientada hacia la obtención de resultados de calidad y la exigencia de responsabilidades. En ese sentido, la evaluación de las políticas públicas es un instrumento de gran importancia para lograr una administración más moderna y eficaz, capaz de adaptarse a los nuevos retos en un proceso de mejora continua.

Una opinión pública bien informada, exigente y con visión crítica es un elemento clave para una democracia de calidad, como también lo es la existencia de cauces que permitan la participación de la ciudadanía en la acción pública. Sólo si la ciudadanía siente que puede intervenir en las políticas que se llevan a cabo podrán percibir al Gobierno y a la Administración como algo suyo, como algo de todas las personas.

## 2.2 EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. EVOLUCIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN

A lo largo de la historia estuvo presente la problemática de considerar el derecho de acceso a la información pública como un derecho fundamental o simplemente como un derecho subjetivo. En el caso de España, este derecho tiene reconocimiento constitucional amparado por el artículo 105 de nuestra Carta Magna. Este derecho va ligado directamente al ejercicio de la participación ciudadana.

Pese a que este derecho poseía reconocimiento constitucional, aún en la década de los noventa, España era de los pocos países que no había dotado a su ordenamiento jurídico de regulación al respecto sobre esta materia. Esta falta de regulación fue paliada de forma deficiente, ya que con la entrada en vigor de la ley 30/92 LPAC se prescribieron una serie de normas al respecto, pero no era capaz de ofrecer un asentamiento sólido del derecho de acceso, así como de sus garantías y límites.

Este planteamiento cambió de forma considerable con la entrada en vigor de la LTAIPBG 19/2013, de 9 de diciembre y supuso un avance con respecto a la situación anterior. Cabía preguntarse si con esta nueva ley nacía también una nueva concepción del derecho de acceso, aproximándolo a la consideración de derecho fundamental o bien obedecía únicamente a un afán de sistematización. En España, la consideración de este derecho como un derecho fundamental no ha sido tratado como tal, ya que los derechos fundamentales van vinculados a leyes orgánicas y la LTAIPBG es una ley ordinaria.

Puesto que el reconocimiento constitucional del derecho de acceso no se dota en España de rango de derecho fundamental, a la LTAIPBG le quedaba vetada la opción de reconocerlo como un derecho fundamental autónomo. Sin embargo, aún tenía la opción de otorgarle ese valor de fundamental si lo justificaba al amparo del artículo 20 de la Constitución Española, el cual reconoce la libertad de expresión.

## 2.3 MARCO JURÍDICO

A nivel global, el paradigma de la transparencia, datos abiertos, buen gobierno y derecho de acceso a la información se encuentra recogido en la ley 19/2013, de 9 de diciembre (LTAIPBG). En la misma se hallan las principales directrices que deben regir a todas las administraciones públicas a nivel estatal, autonómico y local y demás entes a los que la ley haga referencia.

Ya entrando a nivel autonómico, cabe mencionar la ley 2/2015, de 2 de abril (LTBGPC) de la Comunitat Valenciana, cuyo objeto es bastante parecido a la ley estatal en todo lo referente a la transparencia, ejercicio del derecho de acceso a la información y el buen gobierno, sólo que está se centra en el ámbito autonómico y es más exigente.

Una vez citadas las principales leyes, a continuación, se procede a destacar y señalar los diferentes decretos y reglamentos que rigen el Ayuntamiento de Valencia en materia de transparencia, ya que el objeto de estudio del presente trabajo final de grado, tal y como ya se ha indicado anteriormente, se centraría en esta administración pública de gran relevancia.

En primer lugar, se encuentra el decreto 105/2017, de 28 de julio, del Consejo, de desarrollo de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, en materia de transparencia y de regulación del Consejo de Transparencia, acceso a la Información pública y buen gobierno. Este decreto tiene por objeto el desarrollo de la citada ley 2/2015 y la regulación del consejo de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

En segundo lugar, el decreto 56/2016, del Consejo, de 6 de mayo, por el que se aprueba el Código de Buen Gobierno de la Generalitat. El objetivo de este decreto trata de establecer un código de buen gobierno en el que se establezcan los criterios necesarios que se deberán observar en las actuaciones públicas y las personas incluidas en su ámbito de aplicación, con el fin de promover instituciones y administraciones públicas íntegras, transparentes, eficaces y eficientes.

En tercer lugar, se encuentra la ley 8/2010, de 23 de junio, del régimen local de la Comunitat Valenciana.

Y, por último, cabe destacar el nuevo reglamento de gobierno abierto del Ayuntamiento de Valencia, cuya normativa se encuentra en tramitación. Este novedoso reglamento tiene por objetivo garantizar la transparencia en la actuación de dicho ayuntamiento y su sector público, así como el libre acceso a su información pública y la reutilización de esta, estableciendo los medios necesarios para ello, que serán preferentemente electrónicos.

#### 2.4 LA TRANSPARENCIA Y EL BUEN GOBIERNO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

La transparencia no es sólo una exigencia democrática, sino que es el fundamento sine qua non de la eficacia y eficiencia de las administraciones públicas. Sin información precisa, clara y exhaustiva sobre la marcha de los asuntos públicos: no sólo la ciudadanía se ve privada, por un lado, de una herramienta fundamental para ejercer su derecho de control de los gobernantes y, por otro lado, de una información precisa y valiosa para tomar las decisiones más adecuadas sobre sus asuntos y negocios particulares; sino que, además y por su lado, los propios gobernantes se ven privados de la información para acordar de la forma más eficiente las políticas públicas.

La Generalitat Valenciana, para generar la confianza pública que legitima hoy en día las instituciones democráticas, ha puesto en marcha una política de prevención de la corrupción y un control más exigente de la actuación de la administración. La política de

transparencia y buen gobierno implementada desde 2015 hasta la fecha tiene como hitos más emblemáticos los siguientes:

- Ley 2/2015, de la Generalitat, de Transparencia, Buen gobierno y Participación Ciudadana y la consiguiente creación del Portal de Transparencia de la Generalitat Valenciana;
- Puesta en funcionamiento en 2016 del Consejo de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno;
- Decreto 56/2016, de 6 de mayo, por el que se aprueba el Código de Buen Gobierno de la Generalitat;
- Ley 5/2016 de Cuentas Abiertas para la Generalitat Valenciana;
- Anteproyecto de Ley, de la Generalitat, reguladora de la actividad de lobby en el ámbito de la Generalitat y de su sector público instrumental;
- Acuerdo del Consell por el que se establecen los criterios de actuación para mejorar la transparencia y la eficacia en sus relaciones con Les Corts.
- Decreto 105/2017, de 28 de julio, del Consell, de desarrollo de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, en materia de transparencia y de regulación del Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Actualmente, además, se está trabajando en la definición de una Estrategia General para la Integridad y el Buen Gobierno en el marco de la Generalitat Valenciana que se esperaba aprobar antes de la finalización de la IX legislatura (2015-2019) pero que finalmente no se aprobó.

En el marco de las competencias y la potestad autoorganizativa de la Comunitat Valenciana se aprobó la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana. La ley se aprueba en el contexto previo a unas elecciones marcadas por los múltiples casos de corrupción que afectaban a diferentes ex miembros del anterior gobierno del Partido Popular en esta Comunitat. Quizá, por ello, pueda explicarse el hecho de que la ley autonómica concreta más cuestiones genéricas que establece la ley estatal incluso ampliando en muchos casos las obligaciones de transparencia a cumplir por la administración autonómica. Para valorar el alcance de esta mayor exigencia se debe distinguir ese incremento en dos ámbitos diferenciados: la publicidad activa y el derecho de acceso a la información.

Por publicidad activa se entiende la información que la Administración pone a disposición de toda la ciudadanía sin necesidad de que estos lo soliciten. La ley valenciana establece, en su artículo 9, un listado de todas las cuestiones de obligada publicidad por parte de la Generalitat a través de su portal de transparencia (GVA oberta).

Por otro lado, tanto la Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno como la Ley 2/2015 de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunidad Valenciana recogen y regulan el derecho de acceso a la información. El Estatuto de autonomía de la Comunidad Valenciana, aprobado mediante Ley orgánica 5/1982, de 1 de julio, garantiza en el artículo 9.1 el acceso a la información de los valencianos y valencianas. Quizá en este punto la ley valenciana ha sido mucho más meticulosa que la estatal a la hora de fijar los límites en este acceso a la información pública, a título individual o en representación de cualquier organización legalmente constituida.

En el marco de la Comunitat Valenciana, al igual que la publicidad activa, el procedimiento de solicitud de acceso a la información se encuentra desarrollado en el portal de transparencia de la Generalitat (GVA oberta). En ese marco ya se han publicado datos abiertos en los formatos precisos para su reutilización, pero todavía falta crear una estrategia para establecer cuáles son los datos que pueden servir a la ciudadanía o a la sociedad civil para mejorar el conocimiento, la investigación o, incluso, las formas de negocio del tejido empresarial valenciano.

## 2.5 EL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA

El Ayuntamiento de Valencia es el órgano encargado del gobierno y la administración del municipio.

Se organiza y actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, y ejerce sus competencias con plena sujeción a lo dispuesto en la Constitución Española, en la legislación básica estatal sobre régimen local, dictada al amparo del artículo 149.1. 18ª CE, y en la legislación de régimen local que apruebe la Comunitat Valenciana en el ámbito de sus competencias.

Ejerce sus competencias dentro de los límites de la autonomía local reconocida y protegida por la Constitución Española y de acuerdo con lo establecido en su Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración. Ejerce sus competencias propias, recogidas en la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local, en régimen de autonomía y bajo su propia responsabilidad; así como otras de carácter delegado en los términos concretos de la delegación.

De conformidad con los artículos 3 al 9 del Reglamento Orgánico, los principios generales por los que se rige el Ayuntamiento de Valencia son:

- Principio de legalidad.
- Principio de autonomía local.
- Principio de servicio objetivo al interés general.
- Principio de participación democrática.
- Principio de integridad democrática, transparencia y proximidad.
- Principio de gestión responsable.

- Principio de eficacia, descentralización funcional y desconcentración.

### 2.5.1 Composición del pleno del ayuntamiento y cargos

El Pleno del Ayuntamiento es el órgano de máxima representación política de la ciudadanía en el Gobierno Municipal. Asume de manera directa la representación de los ciudadanos y ciudadanas y, en su nombre, decide sobre las cuestiones más importantes y trascendentes para la ciudad y controla y fiscaliza la actuación de los otros órganos de gobierno. Está integrado por el alcalde o alcaldesa y 32 concejales y concejalas, elegidos cada cuatro años en las elecciones locales.



Figura 1. Composición del pleno del Ayuntamiento de Valencia en la IX legislatura (2015-2019). Fuente: web Ayto. de Valencia.

A continuación, se establecen los cargos y las personas que los ostentan en la actual legislatura:

- Joan Ribó Canut, como alcalde de Valencia. Partido político: Compromís.
- Sandra Gómez López, como vicealcaldesa. Partido político: PSPV. Coordinadora General del área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda. Concejala Delegada de Relaciones Institucionales, de Gestión de Obras de Infraestructura, de Planificación y Gestión Urbana, de Mantenimiento de Infraestructuras.



- Sergi Campillo Fernández, como vicealcalde. Partido político: Compromís. Coordinador General del área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética. Concejal Delegado de Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera, de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público, de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad.
- Santiago Ballester Casabuena, como concejal. Partido político: PP.
- Lucía Beamud Villanueva, como concejala. Partido político: Compromís. Concejala Delegada de Igualdad y Políticas de Género y LGTBI. Concejala Delegada de Pueblos de València. Concejala Delegada de Espacio Público.
- Pilar Bernabé García, como concejala. Partido político: PSPV. Coordinadora General del área de Desarrollo Innovador de los Sectores Económicos y Empleo. Concejala Delegada de Deportes, de Emprendimiento e Innovación Económica, de Formación y Empleo, de Envejecimiento Activo.
- Aarón Cano Montaner, como concejal. Partido político: PSPV. Coordinador General del área de Protección Ciudadana. Concejal Delegado de Prevención y Extinción de Incendios, de Policía Local, de Protección Civil.
- María José Catalá Verdet, como concejala. Partido político: PP.
- Julia Climent Monzó, como concejala. Partido político: PP.
- Francisco Javier Copoví Carrión, como concejal. Partido político: Ciudadanos.
- Narciso Estellés Escorihuela, como concejal. Partido político: Ciudadanos.
- María José Ferrer San Segundo, como concejala. Partido político: PP.
- Pere S. Fuset i Tortosa, como concejal. Partido político: Compromís. Coordinador General del área de Educación, Cultura y Deportes. Concejal Delegado de Cultura Festiva, de Agenda Digital y Administración Electrónica.
- Carlos E. Galiana Llorens, como concejal. Partido político: Compromís. Concejal Delegado de Relación con los Medios, de Innovación y Gestión del Conocimiento, de Control Administrativo, de Comercio.
- Emiliano García Domene, como concejal. Partido político PSPV. Concejal Delegado de Turismo e Internalización, de Salud y Consumo Responsable.
- María del Rocío Gil Uncio, como concejala. Partido político: Ciudadanos.
- Juan Giner Corell, como concejal. Partido político: PP.
- Fernando Giner Grima, como concejal. Partido político: Ciudadanos.
- José Gosálvez Payá, como concejal. Partido político: Vox.
- Giuseppe Grezzi, como concejal. Partido político: Compromís. Coordinador General del área de Movilidad Sostenible y Espacio Público. Concejal Delegado de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público, de Playas, de Calidad Acústica y del Aire.
- María Teresa Ibáñez Giménez, como concejala. Partido político: PSPV. Concejala Delegada de Educación, de Acción Cultural, de Juventud, de Cooperación al Desarrollo y Migración.
- Isabel Lozano Lázaro, como concejala. Partido político: Compromís. Coordinadora General del área de Bienestar y Derechos Sociales. Concejala Delegada de Vivienda, de Patrimonio Municipal, de Servicios Sociales.

- Paula María Llobet Vilarrasa, como concejala. Partido político: PP.
- Vicente Montañez Valenzuela, como concejal. Partido político: Vox.
- Carlos Luis Mondina Gómez, como concejal. Partido político: PP.
- María Luisa Notario Villanueva, como concejala. Partido político: Compromís. Coordinadora General del área de Gestión de Recursos. Concejala Delegada de Inspección General y Evaluación de los Servicios, de Organización y Gestión de Personas, de Servicios Centrales Técnicos, de Contratación.
- Rafael Pardo Gabaldón, como concejal. Partido político: Ciudadanos.
- María Amparo Picó Peris, como concejala. Partido político: Ciudadanos.
- Alejandro Ramón Álvarez, como concejal. Partido político: Compromís. Concejal Delegado de Emergencia Climática y Transición Energética, de Cementerios y Servicios Funerarios, de Agricultura, Alimentación Sostenible y Huerta.
- Gloria Tello Company, como concejala. Partido político: Compromís. Concejala Delegada de Patrimonio y Recursos Culturales, de Bienestar Animal.
- Marta Torrado De Castro, como concejala. Partido político: PP.
- Elisa Valía Cotanda, como concejala. Partido político: PSPV. Concejala Delegada de Ciclo Integral del Agua, de Participación Ciudadana y Acción Vecinal, de Transparencia y Gobierno Abierto.
- Ramón Vilar Zanón, como concejal. Partido político: PSPV. Coordinador General del área de Participación, Derechos e Innovación de la Democracia. Concejal Delegado de Hacienda, de Información y Defensa de la Ciudadanía.

#### 2.5.2 Principios que deben cumplir los altos cargos

Como novedad, el día 13 de junio de 2019 a cada concejal se le entregó una carpeta con una serie de obligaciones y directrices que deben cumplir cada uno en sus respectivos cargos. Pretende ayudarle a comprender los conceptos básicos de la transparencia y asesorarle en sus derechos y obligaciones. La carpeta es un concepto dinámico, consta de una carpeta física, complementada con una llave memoria USB dónde se encuentra toda la información que hay en papel más algunos anexos. También se encuentra disponible toda la información en un espacio de la documentación corporativa en la intranet municipal, que se irá actualizando conforme aparezca nueva normativa.

Los principios de Buen Gobierno que deben cumplir los altos cargos del ayuntamiento (Ayuntamiento de Valencia, 2019), provienen de la carpeta mencionada anteriormente y son los siguientes:

- Ejercerán sus funciones con dedicación al servicio público, absteniéndose de cualquier conducta que sea contraria a estos principios.
- Respetarán el principio de imparcialidad, de modo que mantengan un criterio independiente y ajeno a todo interés particular.
- Asegurarán un trato igual y sin discriminaciones de ningún tipo en el ejercicio de sus funciones.

- Actuarán con la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones y fomentarán la calidad en la prestación de servicios públicos.
- Mantendrán una conducta digna y tratarán a la ciudadanía con esmerada corrección.
- Actuarán con transparencia en la gestión de los asuntos públicos, de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia y con el objetivo de satisfacer el interés general.

Además, se señalan unos principios de actuación (Ayuntamiento de Valencia, 2019):

- Desempeñarán su actividad con plena dedicación y con pleno respeto a la normativa reguladora de las incompatibilidades y los conflictos de intereses.
- Guardarán la debida reserva respecto a los hechos o informaciones conocidos con motivo u ocasión del ejercicio de sus competencias.
- Pondrán en conocimiento de los órganos competentes cualquier actuación irregular de la cual tengan conocimiento.
- Ejercerán los poderes que les atribuye la normativa vigente con la finalidad exclusiva para la que fueron otorgados y evitarán toda acción que pueda poner en riesgo el interés público o el patrimonio de las administraciones.
- No se implicarán en situaciones, actividades o intereses incompatibles con sus funciones y se abstendrán de intervenir en los asuntos en que concurra alguna causa que pueda afectar a su objetividad.
- No aceptarán para sí regalos que superen los usos habituales, sociales o de cortesía, ni favores o servicios en condiciones ventajosas que puedan condicionar el desarrollo de sus funciones. En el caso de obsequios de una mayor relevancia institucional se procederá a su incorporación al patrimonio de la Administración Pública correspondiente.
- Desempeñarán sus funciones con transparencia.
- Gestionarán, protegerán y conservarán adecuadamente los recursos públicos, que no podrán ser utilizados para actividades que no sean las permitidas por la normativa que sea de aplicación.
- No se valdrán de su posición en la administración para obtener ventajas personales o materiales.

La alcaldía preside la Corporación y ostenta la máxima representación del Municipio. Le corresponde la superior dirección y coordinación del gobierno y de la administración municipal.

Su elección se realiza en el Pleno por mayoría absoluta de los votos de las concejalas y los concejales, en la sesión constitutiva de la Corporación. Si ninguna o ninguno de ellos obtiene la mayoría absoluta, se proclama alcalde o alcaldesa a quien encabeza la lista que haya obtenido mayor número de votos en el municipio. En caso de empate se resuelve por sorteo.

Entre sus atribuciones figura la de establecer las directrices generales de la acción de gobierno municipal y asegurar su continuidad; así como la organización y estructura de la Administración municipal ejecutiva sin perjuicio de las competencias atribuidas al Pleno en materia de organización municipal.

La junta de gobierno es el órgano colegiado del gobierno ejecutivo municipal. Colabora en la función de dirección política con el alcalde y ejerce las funciones ejecutivas y administrativas previstas en la legislación de régimen local y en el reglamento orgánico de gobierno y administración del Excmo. Ayuntamiento de Valencia. Composición y nombramiento: El alcalde asume la presidencia de la Junta de Gobierno Local y nombra y separa libremente a los demás miembros de esta, cuyo número no podrá exceder de un tercio del número legal de miembros de la Corporación.

Los miembros que componen la Junta de Gobierno Local son:

- Sandra Gómez López (PSOE)
- Sergi Campillo Fernández (COMPROMÍS)
- Pere S. Fuset i Tortosa (COMPROMÍS)
- Ramón Vilar Zanón (PSOE)
- M<sup>a</sup> Luisa Notario Villanueva (COMPROMÍS)
- M<sup>a</sup> Pilar Bernabé García (PSOE)
- Isabel Lozano Lázaro (COMPROMÍS)
- Aarón Cano Montaner (PSOE)
- Giuseppe Grezzi (COMPROMÍS)

Las áreas de gobierno y delegaciones son los niveles esenciales de la organización administrativa municipal, y comprenden cada una de ellas uno o varios sectores funcionalmente homogéneos de materias de competencia de la Administración del municipio. Corresponde al alcalde determinar el número total, denominación y competencias de las áreas de gobierno.

La jefatura superior de las áreas de gobierno corresponde a un director-coordinador/ directora-coordinadora según a quien se encomienda, entre otras, las funciones de dirección, planificación, coordinación y definición de los objetivos de esta. Bajo su dependencia, ejercerán sus funciones las concejalas y los concejales delegados, a quienes corresponde la dirección de la actividad de su delegación, que versará sobre un conjunto homogéneo de materias de competencia del área de gobierno a que se les

adscriba. El Gobierno Municipal actual se halla estructurado en Alcaldía y nueve grandes áreas, tal y como se muestra en la figura 2.

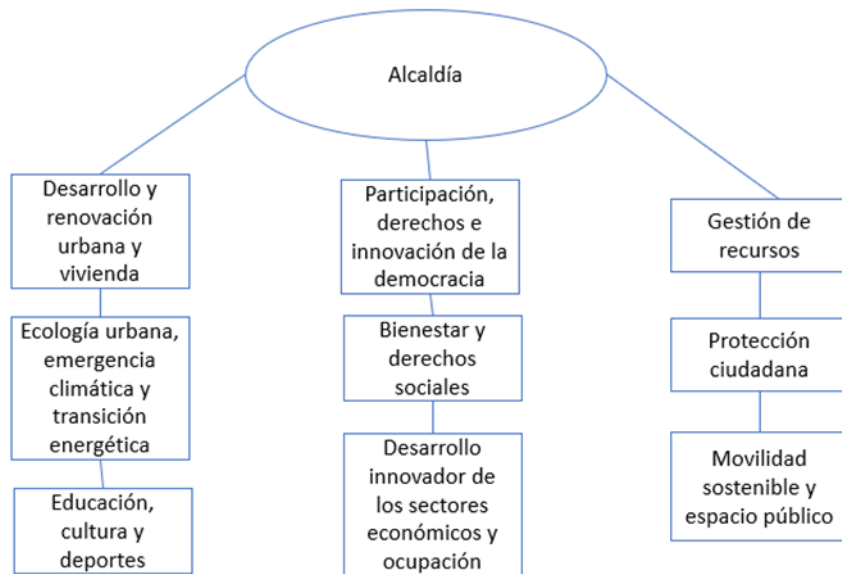


Figura 2. Áreas y delegaciones del Ayuntamiento de Valencia. Fuente: elaboración propia.

## CAPÍTULO 3: DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

### 3.1 FORMAS DE COMUNICACIÓN DE LOS CIUDADANOS CON LA ADMINISTRACIÓN

A la hora de abordar el tema de las comunicaciones en una administración, se han de considerar dos ámbitos con problemáticas diferenciados. Por una parte, las comunicaciones de la ciudadanía con la Administración Pública. Por otra, las comunicaciones internas de los organismos de la Administración Pública y al servicio del funcionariado.

La implantación creciente de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Pública está potenciando una serie de servicios de información dirigidos a la ciudadanía que se caracterizan primordialmente por la incorporación de una filosofía de atención al cliente, procedente en la mayoría de los casos de proyectos de calidad que afectan en general a la gestión total de las actividades de un sector de la administración, experiencias que se están llevando a cabo formando parte de las políticas de modernización emprendidas por la Administración Pública desde hace unos años.

Para la nueva cultura administrativa resulta prioritario la conformación de un nuevo concepto de relaciones entre las Administraciones Públicas y la ciudadanía, centrada en dos ejes principales: una nueva atención a la ciudadanía y un nuevo concepto de información al público, dos elementos esenciales que no dejan de evolucionar al ritmo de los avances de las tecnologías de la información y comunicación.

Atender las necesidades informativas de las personas, adaptarse a sus exigencias y a sus nuevos hábitos de información, ofrecer una información personalizada adaptada a las particularidades de las personas usuarias, proporcionando en cada instante una "información a la carta" son las particularidades de los nuevos servicios de información administrativa que están conformando una nueva forma de comunicación de la Administración con la ciudadanía: más dinámica, más participativa y cercana.

Claro está que no hay que perder de vista en ningún momento diferentes aspectos que enmarcan en cierto sentido el contexto de las nuevas formas de prestar servicios de información por parte de la administración:

1. El nivel competencial administrativo que presta los servicios, integrado por el ámbito estatal de la Administración General del Estado, la administración autonómica y la administración local.
2. El derecho a la información, reconocido por la Constitución Española y convertido en política de estado y objetivo de las prioridades estratégicas de la administración en relación con la ciudadanía.

3. La distinta tipología de los usuarios a los que se dirigen los servicios de información administrativa, ya sean personas, empresas o la sociedad en su conjunto.
4. Las tecnologías de la información y la comunicación, cada vez más integradas en la gestión de las actividades de las Administraciones Públicas y que constituyen un elemento imprescindible para configurar las nuevas formas de comunicación entre la administración y la ciudadanía.

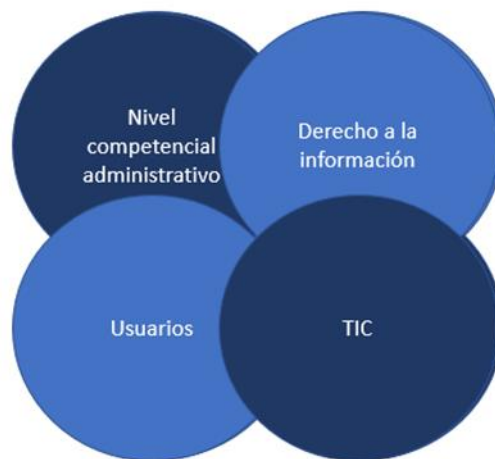


Figura 3. Factores de la comunicación administrativa. Fuente: elaboración propia.

La administración, con sus planes de modernización de la gestión y los servicios, pretende responder a los nuevos tiempos y adecuarse a las nuevas exigencias de los ciudadanos y ciudadanas, más dinámicos, más formados, más conscientes de sus derechos. Los usuarios y usuarias han modificado su comportamiento, quieren participar en el desarrollo de procesos y servicios que les afectan, saben priorizar sus necesidades y exigir productos no sólo conformes a pautas y normas, sino también servicios de calidad. Desean obtener tanta información como sea posible con el menor esfuerzo, de una forma ágil y rápida, que les permita ganar tiempo para dedicarlo a otras actividades.

Por lo tanto, la Administración Pública se ve obligada a prestar sus servicios, y más concretamente, sus servicios de información, traduciendo las necesidades de la ciudadanía en atributos y características de estos servicios, de manera que exista la mayor equiparación posible entre lo que el usuario o usuaria espera y aquello que se ofrece. Por ello, se hace imprescindible conocer las necesidades específicas de los diferentes usuarios y usuarias para adecuar los nuevos servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a las necesidades de información de cada uno de estos grupos.

## 3.2 EL PORTAL DE TRANSPARENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA

### 3.2.1 Introducción

Un portal de transparencia es una plataforma web, a la que pueden acceder todos los ciudadanos y ciudadanas, en la que se publica la información de organización, información administrativa como contratos y subvenciones, información relativa al gobierno abierto, información relativa a los datos abiertos y como mínimo toda aquella información que la ley 19/2013 obliga a hacer pública. Además, el portal permite ejercer el derecho de acceso a la información pública para aquella información que no pueda obtener desde el mismo.

El Ayuntamiento de Valencia cuenta con un portal de transparencia bastante completo, el cual se divide en cuatro grandes bloques.

Por lo que se refiera a la página principal, en ella se puede encontrar en primera instancia las últimas entradas al portal, como son la carpeta de transparencia de altos cargos del ayuntamiento, cuyo objetivo es hacer visible el buen gobierno para la ciudadanía. También se puede ver y acceder a una conferencia que dio un experto en datos abiertos en el ayuntamiento. Igualmente, en esta página están disponibles una serie de videos interactivos que los ciudadanos y ciudadanas pueden visionar para conocer cómo funciona el ayuntamiento en su día a día. Las otras entradas que hay en esta página son las subvenciones que el ayuntamiento ha ido otorgando a los colectivos en materia de proyectos de transparencia y buen gobierno y las evaluaciones Infoparticipa de los últimos tres periodos, 2015, 2017 y 2019.

Uno de los aspectos importantes a destacar en esta página principal es el proyecto de reglamento de gobierno abierto. Esta normativa se encuentra en tramitación.

Después de estos últimos pasos en la normativa municipal del ayuntamiento, se considera necesario aprobar un Reglamento de transparencia para adaptar dicha regulación a los cambios sociales y normativos que han acontecido en la actualidad, así como establecer una reestructuración de su contenido para sistematizar aquellos contenidos que resultan de obligado cumplimiento para las entidades locales resultantes de dichos cambios, garantizando así mayor seguridad jurídica.

La aprobación del presente Reglamento resulta necesaria para dar un paso más y establecer un marco jurídico avanzado en esta materia que permita abrir la administración del Ayuntamiento de Valencia y su Sector Público Local a la ciudadanía ofreciéndole todas las herramientas posibles con el fin de desarrollar el gobierno abierto al servicio de las exigencias de una ciudadanía que demanda cada vez más información para ejercer sus derechos, dado la transparencia es una herramienta para poder fiscalizar la actividad pública, facilitando el conocimiento necesario para que su participación en la gestión pública sea informada, y por tanto efectiva.

Para lograr ese objetivo, y garantizar a la ciudadanía su derecho a saber aprovechando las potencialidades que ofrece la información pública en lo que respecta a la generación



de conocimiento y de valor añadido, así como la rendición de cuentas de la gestión pública municipal, se requiere la implicación de todo el ayuntamiento en su conjunto así como su sector público, por lo que para ello resulta necesario contar con una normativa municipal que establezca las obligaciones y responsabilidades de todos los servicios y entes dependientes, siendo la forma más eficaz para hacer efectivas dichas obligaciones, así como establecer herramientas de control del poder y de integridad pública que favorezcan la prevención de malas prácticas y la generación de vínculos de confianza entre la ciudadanía y las instituciones.

Otro punto de los que compone la página principal es el apartado de publicaciones y el de legislación.

En lo referente a las publicaciones, el portal pone a disposición de la ciudadanía un conjunto de libros, guías e informes que pueden consultar. Por ejemplo: el libro Datos abiertos para el desarrollo (OD4D) en la Comunitat Valenciana de datos abiertos (Cuesta, Datos abiertos para el desarrollo (OD4D) en la Comunitat Valenciana, 2019), la guía de procedimiento para hacer efectivo el derecho de acceso a la información pública, o el informe de proyectos de datos abiertos, (olivas, Dus, & Iniesta, 2018). También en este apartado se encuentran publicaciones de otras entidades, como la red de entidades locales por la transparencia y la participación ciudadana, informes de la cátedra de gobierno abierto, etc.

Por lo que respecta al apartado legislación, contiene las diferentes leyes que amparan la materia de transparencia, como la ley estatal, la ley autonómica y los distintos decretos y reglamentos anteriormente citados en el apartado de marco jurídico.

Para ir concluyendo ya con los temas que componen la página principal, deben añadirse los dos últimos apartados.

Por una parte, el apartado de derecho de acceso, que como su propio nombre indica da acceso a la información pública del Ayuntamiento de Valencia. Esto se puede realizar mediante solicitud de acceso a la sede electrónica o mediante formulario web, en el que todo interesado o interesada puede rellenar un formulario con sus datos para obtener la información que desee.

Por otra parte, el apartado de datos abiertos, el cual permite el acceso al conjunto de datos abiertos del ayuntamiento, agrupados por categorías.

A continuación, se van a analizar los cuatro grandes bloques que componen el portal de transparencia del Ayuntamiento de Valencia.

### 3.2.2 Bloque de transparencia

En este apartado se publica toda aquella información relacionada con el uso de los recursos públicos y la planificación y gestión de la actividad municipal. El Ayuntamiento de Valencia pretende reforzar la transparencia de su actividad, así como estimular la participación de la ciudadanía.

La información se encuentra estructurada por materias y los enlaces correspondientes permitirán consultar o descargar directamente documentos o acceder a páginas de la web municipal donde se encuentra la información.

Este Portal tiene un compromiso de mejora continua, por lo que irá incorporando nuevos contenidos, así como actualizando sistemáticamente los actualmente publicados.

En este bloque la información se estructura en ocho materias que proceden a enumerarse:

- Información sobre la institución, su organización, planificación y personal: en este punto encontramos información sobre el pleno y su composición, la alcaldía, la junta de gobierno y su composición, distritos municipales y pedanías, la estructura organizativa de la corporación, el personal y los procesos selectivos, planificación y evaluación de la actividad y un buscador de temas para facilitar las búsquedas.
- Información sobre altos cargos y personas que ejercen la máxima responsabilidad: en este punto se hallan las retribuciones y salarios del personal al servicio de la administración, desde la alcaldía hasta el personal eventual.
- Información de relevancia jurídica y patrimonial: en este punto se encuentran las ordenanzas municipales y las disposiciones del ayuntamiento, así como los documentos sometidos a información pública, el patrimonio municipal, las resoluciones judiciales y el jurado tributario.
- Información sobre contratación, convenios y subvenciones: en este punto se encuentra todo lo relacionado a la contratación pública, perfil del contratante, etc. Así mismo, encontramos todos los convenios que el ayuntamiento tiene firmados, las subvenciones otorgadas y la publicidad institucional.
- Información económica, financiera y presupuestaria: en este punto se encuentra todo lo referente al presupuesto municipal y su ejecución, así como información de carácter financiero, cuentas anuales e informes de fiscalización.
- Información sobre servicios y procedimientos: este punto dispone información sobre oficinas y equipamientos municipales; el catálogo de procedimientos; la carta de servicios y compromisos de calidad, un buzón de incidencias, sugerencias y quejas, los expedientes de acceso a la información (más adelante dedicaremos un epígrafe para analizarlos en profundidad); evaluación y cumplimiento de resultados y por último registro de estudios, encuestas de opinión y satisfacción ciudadana.
- Información medioambiental y urbanística: este punto se divide en calidad del medio ambiente urbano y los instrumentos de planeamientos urbanísticos.

- Sector público local: aquí podemos encontrar todos los portales de transparencia de todos los organismos y fundaciones adscritos al ayuntamiento de Valencia.

### 3.2.3 Bloque de buen gobierno

El buen gobierno es forma de ejercicio del poder caracterizada por rasgos como la eficiencia, la transparencia, la rendición de cuentas, la participación de la sociedad civil y el estado de derecho, que revela la determinación del gobierno para utilizar los recursos disponibles a favor del desarrollo económico y social.

En este bloque se observa que hay publicados diferentes artículos y notas de prensa relacionados con la actividad que el Ayuntamiento de Valencia ha tenido en dicha materia. De este bloque destaca el código de buen gobierno de la Generalitat Valenciana. Se compone de tres títulos, tres capítulos y cincuenta artículos, así como las disposiciones adicionales y los anexos.

El Código de Buen Gobierno parte del derecho a una buena administración reconocido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, y se basa en los principios incluidos tanto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, como en la Ley 2/2015, de 2 de abril principalmente. No obstante, en el texto se perciben también influencias derivadas de la normativa en materia de transparencia, de buen gobierno, de incompatibilidades y del régimen jurídico aplicable a las personas que ocupan los altos cargos. También, entre estas referencias, hay que señalar la normativa en materia de función pública, teniendo en cuenta que la inclusión de principios éticos y de conducta dirigidos a los empleados y empleadas públicos es un hecho consolidado tanto en la normativa estatal como en la autonómica y debe servir de referencia, también, para todo el sector público.

El Código pretende ser un instrumento que guíe las actuaciones de los miembros del Consell y de las personas que ocupan los altos cargos para favorecer el desarrollo de unas administraciones públicas más íntegras. Con eso, además de cumplir lo que dispone la Ley 2/2015, de 2 de abril, se pretende promover la mejora de la calidad democrática y la generación de vínculos de confianza entre las instituciones y la ciudadanía. Con este fin, partiendo de la obligación de respetar la Constitución Española, el Estatuto de Autonomía y el resto del ordenamiento jurídico, mediante el presente Código se busca que los sujetos a los que afecta se rijan por la ejemplaridad de comportamiento. Gran parte de los principios de buen gobierno y normas de actuación contenidas en el Código que se aprueba se inducen de principios generales del derecho y de normas vigentes en el ordenamiento jurídico, que a su vez establecen la consecuencia jurídica del incumplimiento o del cumplimiento defectuoso. En otros casos, las normas incluidas en el Código inciden en la necesaria ética y ejemplaridad que debe guiar la actuación de las personas sujetas a este. Asimismo, entre las normas de conducta contenidas en el Código de Buen Gobierno se incluyen al mismo tiempo valores generales, principios éticos y normas enmarcadas en la gestión eficiente y

responsable, teniendo en cuenta que gran parte de las personas incluidas en el ámbito de aplicación ejercen cargos públicos de naturaleza ejecutiva.

### 3.2.4 Bloque de datos abiertos

Aquí se puede observar el conjunto de todos los datos que el ayuntamiento pone a disposición en el portal agrupados por categorías. Este bloque se divide en varios subapartados, los cuales se detallan a continuación. Datos abiertos (*Open Data* en inglés) es una filosofía y práctica que persigue que determinados datos estén disponibles de forma libre a todo el mundo, sin restricciones de *copyright*, patentes u otros mecanismos de control. Los datos deben publicarse en bruto (sin procesar), bien estructurados y en formatos conocidos que faciliten la reutilización.

El sector público produce una gran variedad de información interesante para la ciudadanía y empresas, como, por ejemplo, información social, económica, geográfica, estadística, meteorológica o turística y sobre empresas y educación. Esta información tiene unas características que la hacen particularmente atractiva para el sector de los contenidos digitales, ya que es completa, fiable y de calidad.

La apertura de datos del sector público permite que cualquier persona u organización pueda construir sobre ellos una nueva idea que resulte en nuevos datos, conocimientos, mejorar procesos, dar valor añadido a los existentes o incluso crear nuevos servicios.

Por lo tanto, tiene un considerable potencial económico y además favorece la transparencia, participación y colaboración ciudadana, necesarios para contar con un gobierno más abierto.

En lo que atañe a la utilidad de los datos abiertos, estos tienen una utilidad muy variada:

- **Transparencia.** La fiabilidad y origen de los datos hacen que se convierta en un excelente medio para comunicar la gestión pública realizada, la rendición de cuentas y control externo a la gestión todo ello destinado a ser transparente en la gestión del servicio público y generar confianza en la población.
- **Reutilización de la información pública.** Cualquier organización genera ingentes cantidades de información útil para otros departamentos u organizaciones. Los Datos Abiertos se establecen como una herramienta de publicación y reutilización de la información en la que las administraciones ponen a disposición de la ciudadanía su trabajo para que esta lo reutilice.
- **Generación e incentivación de economías.** La generación de economías a partir de los datos abiertos tiene múltiples facetas como son la eficiencia en la gestión ahorros debidos a la reutilización de la información eliminando gastos duplicados, eficiencias asociadas a una mayor visibilidad de los procesos y posibilidad de establecer acciones de mejora sobre ellos, creación de servicios nuevos, permitir establecer mecanismos de colaboración internos o externos, permitir mecanismos de generación de servicios a bajo coste, establecer modelos de comercialización de los datos, ...

- Fuente de innovación. La disponibilidad de nuevas fuentes de datos da paso a la innovación permitiendo reforzar líneas de negocio, crear nuevos servicios, enfocar problemas desde otras perspectivas, colaboración frente a retos, etc.

En lo referente a quien van dirigidos, los datos abiertos están disponibles para multitud de actores y agentes:

- Para Desarrolladores: Fomentando la reutilización de la información pública, permitiendo la creación de nuevos servicios, favoreciendo la innovación, disminuyendo las inversiones necesarias para el desarrollo de aplicaciones y en general proporcionando una información fiable sobre la que desarrollar investigación y negocio.
- Para la Ciudadanía: Poniendo en valor el resultado de la Gestión pública de un modo transparente, consistente y fiable.
- Para la Administración: Disminuyendo las barreras a la reutilización de la información, eliminando redundancias, favoreciendo la eficiencia en la gestión y dificultando situaciones no deseables como corrupción o malversación de fondos públicos.

El objetivo de Valencia Datos Abiertos es poner a disposición de la ciudadanía toda una serie de datos que, elaborados por el propio ayuntamiento y no estando sujetos a restricciones legales, puedan dar lugar a nuevos desarrollos.

Definen un dato público como aquel que se ha registrado, recopilado o generado por el Ayuntamiento de Valencia –o por encargo del ayuntamiento- en el ejercicio de sus funciones, excluyendo aquellos datos que estén sujetos a restricciones de privacidad, propiedad o seguridad, o aquellos que conteniendo datos personales pudieran infringir la legislación sobre protección de datos personales, o los datos que tengan regulada su publicación mediante un procedimiento administrativo.

La ciudadanía, las empresas y las instituciones, pueden hacer uso libremente de estos datos para consultarlos o para crear nuevos servicios, obteniendo si así lo desean un valor comercial, siempre sujetos a las condiciones de reutilización que establece el ayuntamiento.

El ayuntamiento se compromete a mantener actualizadas las diferentes series de datos publicadas, así como a aumentar el número de series publicadas en función de objetivos de valor social y teniendo en cuenta el coste de su apertura.

Otro de los subapartados en los que se divide el bloque de datos abiertos son los cuadros de mando.

Esta sección de demostrador, persigue ser un panel o mural gráfico y está conformada a partir de las visualizaciones o gráficos generados a partir de conjuntos de datos seleccionados en el portal generados con la herramienta de representación gráfica

proporcionada que permite generar gráficos de sectores, columnas, área, línea, líneas interpoladas, de dispersión, de Béziars, y combinaciones de los gráficos anteriores, además de gráficos de barras, burbujas, agregados y mapas, estos últimos a partir de archivos KML, GML, WMS y WFS y coordenadas geográficas en un archivo CSV. Estas visualizaciones están destinadas a servir de ejemplo para futuros reutilizadores de datos en el diseño de sus aplicaciones.

Adicionalmente se permite la socialización de los indicadores en distintas redes sociales y el acceso directo a los datos fuentes. En esta sección se encuentran diferentes mapas y gráficos de mucha utilidad, como, por ejemplo: Distribución de las estaciones de Valenbisi en la ciudad de Valencia, plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, localización de contenedores de residuos sólidos, entre otros.

El Portal de Transparencia y Datos Abiertos del Ayuntamiento de Valencia, ofrece varios API REST para acceder al catálogo de datos, para obtener directamente toda la información de un conjunto de datos y a sus distribuciones y para obtener sus datos abiertos georreferenciados. Se señalan tres tipos:

- Api CKAN: esta API es la que implementa CKAN.
- Api RTOD: utilizado para servir distribuciones con actualizaciones periódicas, ofrece una API basada en REST desde la que se pueden acceder tanto al listado de distribuciones disponibles como a los datos de estas. El sistema dispone de un control de extensiones sobre las peticiones HTTP, el cual permite devolver las representaciones en los formatos solicitados.
- Api datos georreferenciados: datos Abiertos Georreferenciados proporcionados por el Ayuntamiento de Valencia agrupadas por una serie de funcionalidades.

3.2.5. Bloque de aplicaciones Este subapartado recoge las diferentes aplicaciones lanzadas por la ciudad de Valencia, como son:

- Valencia en bici: es una herramienta que permite al usuario ver el estado de las estaciones de bicicletas del servicio de Valenbisi de la ciudad de Valencia en tiempo real. Además de comprobar las estaciones, su ubicación, el número de bicicletas disponibles, el número de aparcamiento disponibles puedes comprobar las distintas ciclo calles, carriles bici y calles sin circulación de vehículos y generar rutas para hacer más seguro el trayecto.
- Apparcando: es una aplicación móvil que ofrece plazas de aparcamiento por horas, así como descuentos sobre parkings públicos. Esta App lee la información del Ayuntamiento de Valencia sobre los parkings públicos de la ciudad y la ofrece a sus usuarios y usuarias.

- RideU: es una aplicación que permite encontrar estaciones de Bike Sharing cercanas en 242 ciudades.
- VLC tourist card: es una aplicación para smartphones y tablets para moverse gratis desde el aeropuerto o la estación del centro.
- VLC cuina oberta: es una aplicación que sirve para reservar en los restaurantes y bares de Valencia con acceso a la información sobre tapas, menús, etc.
- EMT Valencia: es la aplicación oficial de la empresa municipal de transportes de Valencia.
- Museos y monumentos Valencia: proporciona a la ciudadanía la información necesaria para planificar su visita a los museos y monumentos de la Delegación de Cultura del Ayuntamiento de Valencia.
- Valenbisi: es una aplicación que sirve para alquilar bicicletas en la ciudad de Valencia.
- AppValencia: aplicación desarrollada por el Ayuntamiento de Valencia que pretende ser un canal más de comunicación entre la ciudadanía y la administración. Permite consultar las noticias, agenda de la ciudad, así como los apartados de perfil del contratante y tablón de anuncios.

Por último, y para concluir con el bloque de datos abiertos, el portal dispone de la sección participa, en la cual los ciudadanos y ciudadanas que accedan pueden compartir sus datos, proponer ideas o sugerencias para un mejor funcionamiento del portal, realizar solicitudes y escribir comentarios de valoración. Y para finalizar con este apartado, el bloque de visor presupuestario. Este bloque se detallará en el próximo epígrafe.

### 3.3 HERRAMIENTAS DISPONIBLES PARA LA CIUDADANÍA

En este epígrafe se tratará de distinguir y analizar cuáles son las principales herramientas que el Ayuntamiento de Valencia pone a disposición de sus ciudadanos para hacer efectiva la comunicación entre administración e interesado o interesada.

El Ayuntamiento de Valencia dispone de diferentes canales de comunicación a través de los cuales la ciudadanía puede obtener información sobre gestiones municipales, realizar trámites administrativos, realizar consultas o comunicar incidencias o sugerencias

Por una parte, los ciudadanos y ciudadanas pueden acceder a la página web del ayuntamiento, la cual está disponible para todos aquellos que han de realizar gestiones administrativas con el consistorio, o requieran información sobre la ciudad. La web municipal es la más completa fuente de datos. La página web del Ayuntamiento de Valencia, con el conjunto de sus bases de datos, pretende ser la fuente de información ideal para todos aquellos que hayan de realizar gestiones o tengan necesidades informativas sobre la ciudad o el propio ayuntamiento.

Entre las acciones que se pueden realizar en la web, se encuentran las siguientes:

1. Consultar información sobre trámites administrativos municipales, descargar impresos y consultar normativa.
2. Consultar información sobre todo tipo de convocatorias y actividades del ayuntamiento (oposiciones, concursos y licitaciones, campañas municipales y tablón de edictos electrónico).
3. Realizar gestiones online con certificado digital (consulta de datos del padrón y tributarios, obtención del certificado de empadronamiento, realizar gestiones y trámites y consultas de instancias y expedientes).
4. Solicitar documentos que serán remitidos por correo postal (certificado de empadronamiento, justificante de pago de impuestos, duplicados de recibos).
5. Suscribirse a un boletín electrónico de novedades municipales.
6. Localizar una dirección postal sobre el plano y los equipamientos más próximos.
7. Acceder en tiempo real a cuestiones sobre el tráfico y el transporte público en la ciudad.
8. Consultar información institucional sobre el ayuntamiento: organización, presupuestos, actividades del pleno, etc.
9. Consultar información sobre todo tipo de equipamientos y entidades localizadas en Valencia, así como datos básicos y localización sobre el plano.
10. Consultar información sobre la ciudad de Valencia: información práctica para organizar viajes, historia, itinerarios culturales, museos, postales, información meteorológica en tiempo real y una completa agenda de actos culturales y de ocio.

Por otra parte, se encuentra la forma presencial, la cual tiene una esencia tradicional. Las oficinas de registro son los lugares que utiliza la ciudadanía para presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones que van dirigidos al Ayuntamiento de Valencia. Asimismo, es el lugar que utiliza el ayuntamiento para registrar los documentos que remite a la ciudadanía, a entidades privadas o a otras Administraciones.

El Ayuntamiento de Valencia dispone de un conjunto de estas oficinas de registro distribuidas por todo su término municipal:



- Oficina de atención ciudadana de Tabaquera: en esta oficina se puede obtener información sobre trámites y gestiones municipales; actividades y convocatorias municipales; localización y horarios de equipamientos municipales, entre otros.
- Oficina de información y registro: en esta oficina la ciudadanía puede solicitar información sobre trámites y gestiones municipales; actividades y convocatorias municipales; localización y horarios de equipamientos municipales; información específica sobre los servicios municipales localizados en este edificio. También se encuentra el registro general de entrada y el registro de facturas.
- Oficina del padrón municipal: en esta oficina se puede solicitar información sobre todo lo relacionado con las gestiones del padrón municipal.
- Oficina de gestión tributaria integral: aquí se pueden obtener duplicados para el pago de impuestos municipales; documentos para el pago de tributos fuera de plazo; domiciliar el pago de tributos que se cobran periódicamente; informarse sobre plazos de pago de tasas e impuestos municipales; fraccionamiento de pago de impuestos y todos aquellos temas en materia tributaria municipal.
- Juntas municipales de distrito: son los órganos de gestión desconcentrados que permiten la participación de los ciudadanos y ciudadanas en el gobierno y en la administración de la ciudad. En ellas se pueden realizar las siguientes gestiones: registro general de entrada; solicitud de certificados de empadronamiento; padrón municipal de habitantes; solicitud del bono EMT, licencias de obra menor, actividades inocuas, lonas publicitarias, autorización para la venta ambulante, entre otras.
- Alcaldías de barrio: ofrecen información y atención ciudadana a los residentes en las pedanías de la ciudad, además del servicio de registro general de entrada como mínimo un día a la semana.
- Otras oficinas especializadas, como, por ejemplo: oficina de recaudación de multas, archivo municipal de urbanismo, oficina de estadística, espacio de la mujer, centro de atención al inmigrante, entre otras.

Por otro lado, la ciudadanía dispone de la atención telefónica. Marcando en el teléfono el número 010 se puede requerir información sobre:

- Trámites y gestiones municipales.
- Actividades y convocatorias municipales.
- Localización y horarios de equipamientos municipales.
- Localización y horarios de museos, monumentos y todo tipo de centros y equipamientos de carácter público o privado de la ciudad.
- Actividades culturales y de ocio que se celebren en la ciudad.

También se pueden realizar solicitudes, como, por ejemplo, del certificado de empadronamiento, justificantes de pago de impuestos, notificación de incidencias de los servicios municipales, etc.

Por otra parte, las diferentes aplicaciones para smartphone y tablets que dispone el ayuntamiento, las cuales ya se han descrito y detallado en el epígrafe anterior.

Otra de las herramientas disponibles es el buzón de sugerencias. En ella, los ciudadanos y las ciudadanas pueden realizar las siguientes gestiones:

- Efectuar una consulta sobre un servicio municipal, ubicación, horario, etc.
- Realizar una propuesta con el objetivo de mejorar la prestación del servicio municipal.
- Comunicar incidencias al ayuntamiento. Esta opción da la posibilidad de seguir el estado de la comunicación a través de un enlace.
- Realizar reclamaciones, para manifestar una deficiencia o un incorrecto funcionamiento de un servicio municipal.

Otro de los aspectos que se ofrecen en la web es el espacio "L'ajuntament informa". Este servicio permite recibir periódicamente en la cuenta de correo electrónico información sobre convocatorias municipales, acontecimientos culturales u otras informaciones de interés general. Es necesario rellenar un formulario para poder inscribirse a este servicio.

Por otro lado, los canales RSS del Ayuntamiento de Valencia. El ayuntamiento publica en formato RSS los contenidos de diferentes secciones. RSS es el acrónimo de Sindicación Realmente Simple (Really Simple Syndication, en inglés). Es un tipo de documento diseñado especialmente para espacios web con noticias y avisos que cambian a menudo. Es un sistema sencillo para estar informado de los cambios en páginas web de nuestro interés. Permite conocer si se publican novedades sin necesidad de entrar a la propia página para comprobarlo. El acceso a los canales RSS se realiza mediante un lector de noticias o agregador.

Otro de los aspectos importantes a destacar es la sede electrónica del Ayuntamiento de Valencia.

La sede electrónica identifica al Ayuntamiento de Valencia cuando se relacione por medios electrónicos con los ciudadanos y ciudadanas y con otras Administraciones Públicas. A través de esta sede se realizarán las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la identificación del Ayuntamiento de Valencia en sus relaciones con las personas físicas y jurídicas, y con otras Administraciones Públicas por medios electrónicos, así como aquellos otros servicios electrónicos respecto de los que se decida su inclusión en la sede por razones de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.

Su titularidad corresponde al Ayuntamiento de Valencia. Corresponde a la alcaldía la decisión sobre la incorporación de organismos, entidades o empresas municipales a la sede electrónica.

Cada organismo y servicio será responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios incorporados, sin perjuicio de la potestad de supervisión de todos los contenidos de la sede electrónica a cargo del órgano técnico que designe la alcaldía. La responsabilidad de la tecnología y de la integración con los sistemas de información municipales de la sede electrónica, corresponderá al servicio competente en materias de Tecnologías de la Información.

Los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede serán los siguientes:

- El acceso electrónico se hará directamente a través de internet y en la dirección electrónica indicada.
- El acceso a través de atención presencial se efectuará en las oficinas de atención al público, del Ayuntamiento de Valencia, por medio de los sistemas de atención existentes en dichas oficinas.
- Otros que pudieran habilitarse en el futuro, como la televisión interactiva denominada Televisión Digital Terrestre (TDT).

Para la identificación del usuario en esta Sede, el Ayuntamiento de Valencia admite las modalidades que ofrece la plataforma Cl@ve:

- *Certificado digital*: Con carácter general, para personas físicas, se admite el DNI electrónico y todos los certificados reconocidos incluidos en la Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación establecidos en España, publicada en la sede electrónica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo (Sede electrónica del Ministerio de Industria, Energía y turismo, 2019).

Para personas jurídicas y empresas, esta sede admite la identificación mediante certificados emitidos por ACCV y sellos electrónicos emitidos por FNMT. La lista de autoridades admitidas para la identificación electrónica de entidades y empresas se irá actualizando paulatinamente.

- *Claves concertadas*: Cl@ve PIN como sistema de contraseña de validez muy limitada en el tiempo, orientado a usuarios que acceden esporádicamente a los servicios públicos electrónicos. Cl@ve Permanente como sistema de contraseña de validez duradera en el tiempo, orientado a usuarios habituales de los servicios públicos electrónicos.

Actualmente la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Valencia admite, para la firma electrónica, los certificados reconocidos, emitidos por las siguientes autoridades de certificación:

- DNI electrónico: para la utilización del DNle es necesario la instalación de software y de hardware asociado, del que puede encontrarse información en la siguiente dirección dependiente del Ministerio de Interior.
- Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV): para el uso de certificados digitales.
- Fábrica Nacional de La Moneda y Timbre (FNMT): para el uso de certificados de la FNMT.
- Sello electrónico: son un tipo de firma electrónica utilizada por las Administraciones Públicas para identificar y autenticar una actuación administrativa automatizada concreta. Los sellos electrónicos se basan en un certificado digital que deberá incluir el número de identificación fiscal, denominación del órgano o administración y, opcionalmente, la identidad de la persona titular.

La fecha y hora oficial de la Sede electrónica es uno de los requerimientos básicos para el registro electrónico de documentos, escritos y comunicaciones ya que registrará el cómputo de plazos imputables tanto a los ciudadanos como a las Administraciones públicas. La sede también ofrece su calendario de días inhábiles:

- Día 1 de enero (martes): Año Nuevo
- Día 22 de enero (martes): San Vicente Mártir
- Día 19 de marzo (martes): San José
- Día 19 de abril (viernes): Viernes Santo
- Día 22 de abril (lunes): Lunes de Pascua
- Día 29 de abril (lunes): San Vicente Ferrer
- Día 1 de mayo (miércoles): Fiesta del Trabajo
- Día 24 de junio (lunes): San Juan
- Día 15 de agosto (jueves): Asunción de la Virgen
- Día 9 de octubre (miércoles): Día de la Comunidad Valenciana
- Día 1 de noviembre (viernes): Fiesta de Todos los Santos
- Día 6 de diciembre (viernes): Día de la Constitución Española
- Día 25 de diciembre (miércoles): Natividad del Señor

La sede electrónica está regulada por la siguiente normativa: a nivel de normativa local se rige por la ordenanza reguladora del uso de la administración electrónica del ayuntamiento. A nivel de normativa estatal se rige a través de la ley 39/2015, la ley 40/2015 y la ley 19/2013.

Los trámites que los ciudadanos pueden realizar en la sede electrónica vienen clasificados por materias, circunstancias personales y audiencias. Además, cuenta con una carpeta ciudadana, de carácter personal, en la que introduciendo los datos se puede acceder a instancias, notificaciones, expedientes, que se hayan realizado con anterioridad. Otro de los apartados que componen la sede electrónica tiene que ver con las publicaciones oficiales. En esta sección se muestran las publicaciones oficiales que realiza el Ayuntamiento de Valencia y otras administraciones públicas. Se incluye el Tablón de Edictos Electrónico donde se publica, de forma sustitutoria al Tablón de Edictos de la Casa Consistorial, los anuncios de las resoluciones, actas y acuerdos del Ayuntamiento de Valencia, así como todos los edictos que son dirigidos a este ayuntamiento desde otras administraciones y organismos para su publicación. Los edictos están clasificados por materias y por administraciones de procedencia.

Por otro lado, el apartado de gestores de servicios, en el cual, desde esta opción, se puede acceder a las oficinas virtuales de las empresas, fundaciones u organismos que ofrecen servicios de competencia municipal. Estas oficinas virtuales dan la posibilidad de realizar consultas, gestiones e incluso iniciar trámites sin necesidad de realizar desplazamientos.

Otro de los puntos importantes dentro de la sede electrónica es el apartado de registro electrónico. Es un servicio cuya finalidad es hacer posible su utilización por los ciudadanos y ciudadanas o por los propios órganos del Ayuntamiento de Valencia, para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones que se realicen por vía telemática. El registro electrónico funciona como registro auxiliar del registro general de entrada y salida del Ayuntamiento de Valencia. El acceso al registro electrónico se realiza bajo la cobertura del certificado de identificación de sede electrónica, de forma que resulte suficientemente garantizada la confidencialidad de los documentos transmitidos.

El registro sólo está habilitado para la recepción o transmisión de documentos electrónicos relativos a las actividades, servicios o procedimientos contemplados en la ordenanza reguladora del uso de la administración electrónica y que se especifiquen en la sede electrónica. Los escritos y comunicaciones de trámites no especificados en la sede electrónica carecerán de efectos jurídicos y se entenderán por no presentados. El registro está operativo todos los días del año, en la sede electrónica, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones necesarias por razones técnicas, de las que se informará en la propia sede electrónica. Asimismo, en casos de interrupción no planificada en el funcionamiento de la unidad registral telemática, se visualizará un mensaje en el cual se comunique esta circunstancia, siempre que sea posible.

Para iniciar un trámite en primer lugar se deberá seleccionar el procedimiento administrativo correspondiente. Con el propósito de facilitar la localización de dicho procedimiento, dispone de dos clasificaciones del catálogo, se selecciona la que más se aproxime a la información de que dispone. Alternativamente se puede introducir buscar el procedimiento a partir de su denominación formal o coloquial (por ejemplo, IBI) introduciendo la palabra en la caja de búsqueda visible en la parte superior de la pantalla.

- Clasificación por materias: esta vista permite consultar los trámites agrupados por su materia y submateria.
- Clasificación por hechos vitales: se entiende por hecho vital, aquella situación de un ciudadano o ciudadana en la que puede requerir de la realización de diferentes trámites (por ejemplo, venir a vivir a Valencia).

Como último apartado dentro de la sede electrónica, se encuentra el verificador de documentos. Esta opción permite comprobar la autenticidad de documentos en formato electrónico emitidos por el Ayuntamiento de Valencia. Para realizar la comprobación, se deben introducir los datos requeridos y el identificador del documento, y después deben pulsar el botón "Validar".

## CAPÍTULO 4. EXPEDIENTES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

### 4.1 ENTREVISTA CON LA JEFA DEL SERVICIO DE TRANSPARENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA

El pasado mes de junio se produjo un encuentro con la jefa del servicio de transparencia del Ayuntamiento de Valencia, con el objetivo de conocer mejor el servicio de transparencia, cómo funciona y las distintas facilidades que ofrece. Este encuentro pudo ser posible gracias a la tutora del trabajo, la cual concertó la entrevista con la jefa del servicio. Para poder llevar a cabo dicho encuentro, la autoría del trabajo se personó en las oficinas del servicio del ayuntamiento. Durante la entrevista, los puntos que se trataron fueron principalmente como estaba organizada la información de la web del portal de transparencia y también de la web del propio ayuntamiento. Como la parte fuerte del trabajo trata sobre los expedientes de acceso a la información del Ayuntamiento de Valencia, otro de los aspectos que se vieron fueron las guías que el portal de transparencia dispone para hacer efectivo el derecho de acceso a la información pública, las cuales explican el proceso que debe llevar a cabo la ciudadanía en caso de que quieran solicitar información pública sobre algún tema concreto. En este aspecto, la jefa del servicio estuvo detallando todo el proceso, es decir, desde el momento en que una solicitud entra al servicio, cómo se tramita, si se ha de requerir información en otros servicios para completar la respuesta y, por último, el momento en que el interesado o interesada recibe la notificación de la respuesta. A modo de finalización de la entrevista, la jefa del servicio facilitó a la autoría del trabajo una serie de líneas de mejora que el servicio de transparencia tiene planeado realizar para un mejor funcionamiento del servicio, las cuales están expuestas en el capítulo 6 del presente trabajo, donde se indican las propuestas de mejora. Esta entrevista ha sido de mucha utilidad para el desarrollo del presente trabajo final de grado.

### 4.2. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA

En este epígrafe se va a analizar las respuestas del ayuntamiento a las peticiones de solicitud de información y que se convierten en expedientes de acceso a la información una vez el ayuntamiento ha dado respuesta. Se encuentran en el Portal de transparencia del Ayuntamiento de Valencia, concretamente en el apartado F5 del bloque de transparencia. Se estudiarán con detalle los expedientes y como ha sido su evolución o desarrollo a lo largo de estos últimos años. Para recopilar los datos e información más

relevantes que contienen los expedientes, se ha utilizado el programa Excel<sup>1</sup>. Una vez recogidos todos los datos, éstos se han analizado con el programa Statgraphics<sup>2</sup>. Son ello, lo que se pretende es realizar una matriz de evaluación, en la que se han añadido los ítems necesarios para poder realizar el estudio en profundidad. Se ha trabajado con todos los expedientes hasta noviembre de 2019. El primer expediente es del año 2015, con la entrada en vigor de la ley autonómica 2/2015.

Desde que en Valencia entrara en vigor la ley 2/2015, los expedientes de acceso a la información han ido incrementando exponencialmente con el paso de los años. Hoy en día, el número total de expedientes de acceso a la información es de 357, teniendo en cuenta que el año actual todavía no ha finalizado. Para poder llevar a cabo el estudio detallado de los expedientes, ha sido necesario por parte de la autoría del trabajo, la previa lectura de cada uno de los expedientes de acceso facilitados por el portal de transparencia. Se ha podido contrastar que el número total de páginas leídas ha sido de 3533, una vez leído los expedientes no repetidos por año. Hay una gran variedad de expedientes que requieren del informe de uno o más servicios del ayuntamiento. Unas veces ha bastado con el informe del propio servicio de transparencia y otras veces ha sido necesario el requerimiento de información en otros servicios del ayuntamiento para poder dar una respuesta completa y precisa.

En algunas de las variables incluidas en el estudio no ha sido necesario la valoración del autor, es decir, la información para describir la variable ya venía dada por el propio servicio de transparencia. Algunos ejemplos de estas variables son la temática, las fechas de entrada y de resolución, si la respuesta ha sido estimada o desestimada, quién ha solicitado la información, la vía mediante la que se solicita la información, el contenido de esta, entre otras. En algunas otras variables del estudio sí que se ha considerado que ha sido necesaria la valoración del autor. Algunos ejemplos de estas variables son el interés que puede generar la respuesta a la solicitud, si la respuesta es susceptible de publicidad activa o datos abiertos, si la respuesta a la solicitud ha generado herramientas innovadoras para la ciudadanía, en caso de valoración afirmativa para esta última pregunta, indicar las herramientas que se han generado, si la respuesta ha sido tomada en cuenta para futuras iniciativas, y por último, un baremo o clasificación de 1 a 3 siendo 1 el valor más bajo y 3 el valor más alto en el cual se trata de establecer como sería de útil la innovación en caso de que la respuesta no haya sido tomada en cuenta para futuras iniciativas. Para el análisis de esta última variable se dedicará un subapartado.

---

<sup>1</sup> Excel. (2019). Windows. Microsoft Office.

<sup>2</sup> Statgraphics (Nº de versión X64). (2019). Centurion.



En la tabla 1 se puede observar la totalidad de expedientes que se han ido generando cada año desde 2015 hasta la actualidad. Hay un gran incremento, sobre todo a partir del año 2018, donde el número de expedientes ya es considerable.

Tabla 1. Expedientes de acceso a la información finalizados. Fuente: elaboración propia.

	Nº expedientes	Nº expedientes no repetidos por año
<b>2015</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>2016</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
<b>2017</b>	<b>68</b>	<b>68</b>
<b>2018</b>	<b>210</b>	<b>100</b>
<b>2019</b>	<b>58</b>	<b>58</b>
<b>Total</b>	<b>357</b>	<b>247</b>

Para hacer efectivo este procedimiento, los expedientes de acceso a la información que ha generado la ciudadanía han sido originados de diferentes maneras. Esto es lo que se conoce como vías de entrada. Entre ellas se encuentran las siguientes: mediante instancia presencial, sede electrónica, web general, web de transparencia, email, telefónica, derecho de acceso y de oficio. En la tabla 2 se presenta la vía de entrada.

Se trabajará a todos los efectos con los expedientes no repetidos según la variable Agrupación que se detalla al final de este apartado. Únicamente para el cálculo de la vía de entrada de la petición de acceso a la información pública se utilizarán todos los expedientes.

Tabla 2. Vía de entrada de los expedientes hasta 2018. Fuente: elaboración propia.

Vía de entrada de los expedientes	
<b>Instancia presencial</b>	<b>127</b>
<b>Sede electrónica</b>	<b>52</b>
<b>Web general</b>	<b>6</b>
<b>Web transparencia</b>	<b>18</b>
<b>Email</b>	<b>2</b>
<b>Telefónica</b>	<b>1</b>
<b>Derecho de acceso</b>	<b>23</b>
<b>De oficio</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>230</b>

Por lo que respecta al análisis de los expedientes, a continuación, se procederá a explicar con detalle el procedimiento para la realización de la matriz de evaluación. Se han recopilado todos los datos necesarios en una hoja de Excel, la cual contiene variables con información relevante para el análisis. Se va a explicar punto por punto las

características y utilidades de dichas variables. Para la interpretación de los resultados, el autor ha codificado dichas variables para poder llevar un seguimiento.

Se ha registrado un total de 30 variables. A continuación, se enumeran y describen cada una de ellas:

1. ID: Número identificativo asignado por el autor del trabajo, para conocer el número total de expedientes.
2. Año: Año en que se tramita el expediente.
3. Mes: Mes en que se tramita el expediente.
4. Nº de expediente: Número que aparece en la web del ayuntamiento del expediente.
5. Título del expediente: Nombre del expediente en la web.
6. Categoría: Ámbito al que pertenece el expediente.
7. Categoría\_Cod: Número codificado de la categoría a la que pertenece el expediente.
8. Nº de páginas: Número de páginas que contiene el expediente.
9. Fecha de entrada: Fecha de entrada del expediente a trámite.
10. Fecha de resolución: Fecha en la que se resuelve el expediente.
11. Tiempo de respuesta: Tiempo que se ha tardado en responder, calculado en días. Para los expedientes repetidos según la variable agrupación, se considera el tiempo que corresponde al primer expediente puesto que es el que necesita recabar la información
12. Resultado de la petición: Si ha sido estimada o desestimada.
13. Resultado de la petición\_Cod: Número codificado del resultado.
14. Razón de la desestimación: Solamente en caso de ser desestimada, se indicar la razón.
15. Solicitante de la información: Si es una persona o colectivo.
16. Sujeto solicitante\_Cod: Número codificado del sujeto solicitante.
17. Vía mediante la que se solicita la información: Vía de entrada de la petición al servicio.
18. Vía\_Cod: Número codificado de la vía de acceso.
19. Contenido\_Cod: Número codificado del contenido de la respuesta, es decir, si solo contiene el informe o se adjunta archivos como documentos PDF, Hojas de Excel, tablas, enlaces, etc.
20. Interés de la respuesta: Si interesa a la persona solicitante de información o en general.

21. Interés\_Cod: Número codificado del interés de la respuesta.
22. Susceptibilidad de la respuesta: Si es susceptible de publicidad activa o datos abiertos.
23. Susceptibilidad\_Cod: Número codificado de la susceptibilidad.
24. Requerimiento de información: Servicios contactados para responder a la petición requerida.
25. Totalidad de servicios requeridos: Cantidad de servicios a los que se ha requerido para elaborar la respuesta a la solicitud.
26. Innovación: La respuesta a la solicitud ha generado herramientas innovadoras para la ciudadanía o no.
27. Innovación generada: En caso afirmativo de la anterior, saber qué herramientas se han generado como innovación pública.
28. Futuras iniciativas: La respuesta a la petición ha sido tenida en cuenta para futuras iniciativas que pudieran producirse o no.
29. Baremo: Clasificación sobre cómo sería de útil dicha innovación (en caso de que no haya sido tenida en cuenta la petición del punto anterior), siendo los valores desde 1 (utilidad baja) a 3 (utilidad alta).
30. Agrupación: Se agrupan en función de las temáticas. Hay un total de 7 agrupaciones y son: urbanismo y territorio; presupuestos y tributos; medio ambiente; contratación pública y expedientes; movilidad; actividades; patrimonio. Esta variable tan sólo es indicativa, es decir, una manera global de clasificar los expedientes de acceso a la información en función de la temática.

#### 4.3 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES

La primera variable que se va a analizar trata sobre los resultados de las peticiones de acceso a la información. En esta variable, la codificación que se ha establecido es la siguiente: 1: estimada, 2: estimación parcial, 3: duplicada, 4: desestimada, 5: inadmitida. La codificación aparece en el eje horizontal de la figura 4.

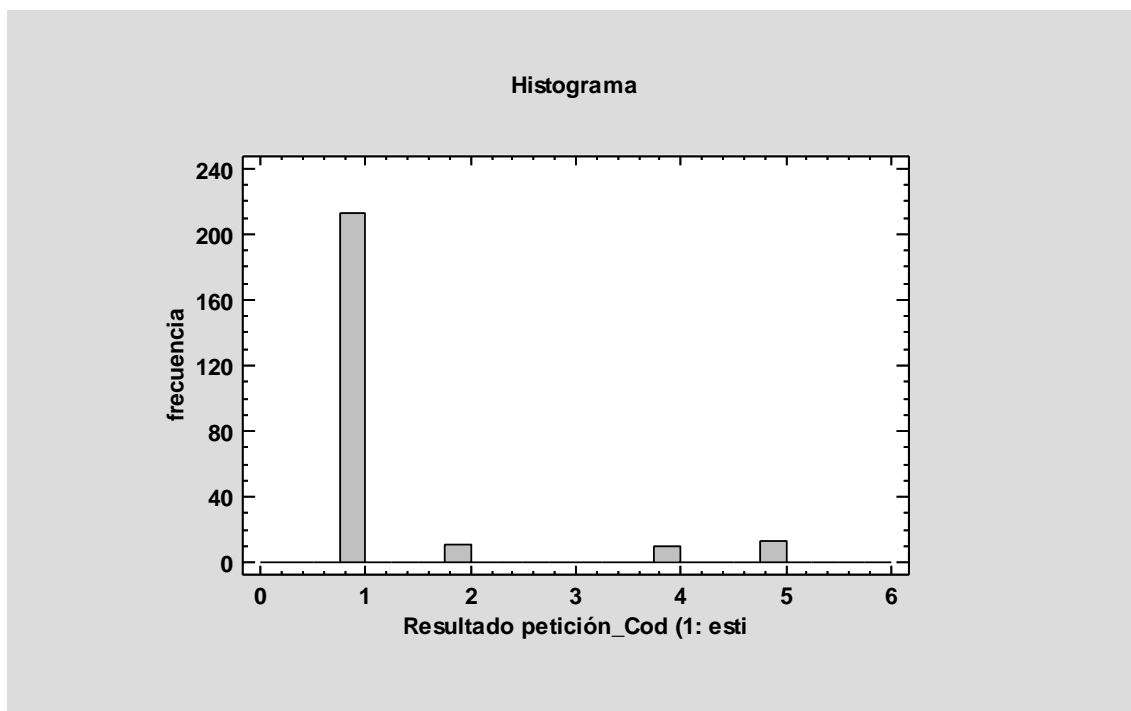


Figura 4: Resultados de las peticiones de acceso a la información. Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar en el gráfico, aproximadamente el 90% de las peticiones de acceso han resultado estimadas, lo que significa que el procedimiento del derecho de acceso a la información se ha completado ofreciendo la información solicitada en el mismo puede decirse que ha sido resuelto con éxito para la persona o colectivo demandante de información. El 10% restante tiene que ver con estimaciones parciales, es decir, que no se ha podido proporcionar toda la información que se solicitaba, y las peticiones desestimadas o inadmitidas, las cuales no se han podido ejecutar ya sea por razones de límites de acceso a la información o por otras causas estipuladas en la normativa. Ha habido algún expediente en los que la respuesta a la solicitud ha sido duplicada, con el objetivo de subsanar algún tipo de errata que se haya podido producir en la primera solicitud del expediente de acceso a la información. Otra de las variables del estudio tiene que ver con el sujeto que solicita la información, es decir, quién solicita la información. Para esta variable, la codificación que se ha empleado es la siguiente: 1: persona individual, 2: asociación (como organismo), 3: asociación de vecinos y comerciantes, 4: coalición política, 5: federación de sindicatos. La codificación aparece en el eje vertical de la figura 5.

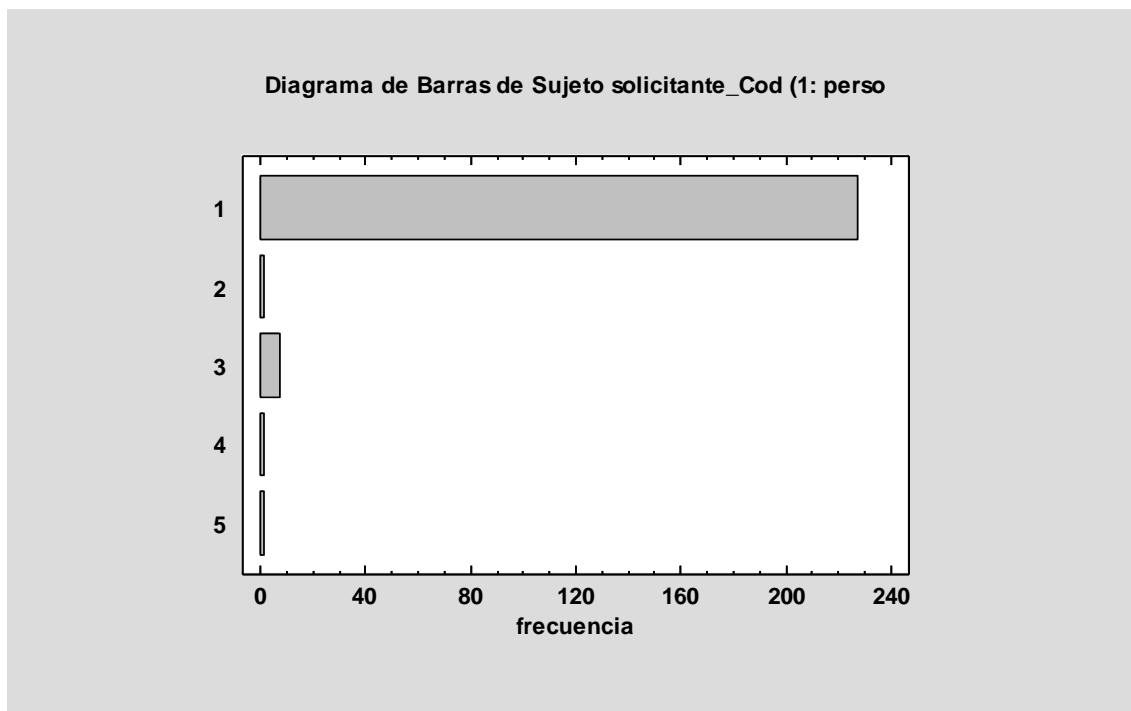


Figura 5. Sujeto que realiza la petición de acceso a la información. Fuente: elaboración propia.

Como se establece en la figura anterior, la gran mayoría de las peticiones de acceso a la información son realizadas por personas particulares interesadas en obtener información sobre algún tema por lo que se puede apreciar que la ciudadanía es consciente de ejercer el derecho de acceso a la información. Otro de los sujetos demandantes de información son las asociaciones de vecinos y comerciantes, que también realizan las peticiones de acceso. Este colectivo tiene un papel fundamental, que se detallará posteriormente, en el desarrollo de unas herramientas que el propio Ayuntamiento de Valencia ha creado y que han sido generadas a través de propuestas o iniciativas por parte de la ciudadanía. Una pequeña minoría de las peticiones han sido realizadas por coaliciones políticas y por una federación de sindicatos, que tenían como objetivo la búsqueda de información sobre expedientes en el ámbito de la contratación pública.

Otra de las variables que ha sido analizada trata sobre la vía de entrada de la petición al servicio de transparencia, es decir, qué medios ha utilizado la ciudadanía para ejercer el derecho de acceso a la información. La codificación que se ha seguido para esta variable es la siguiente: 1: instancia presencial, 2: de oficio, 3: derecho de acceso, 4: email, 5: sede electrónica, 6: telefónica, 7: web general, 8: web transparencia. Para los expedientes repetidos se ha tenido en cuenta la vía de acceso del primer expediente en el que se pide la información.

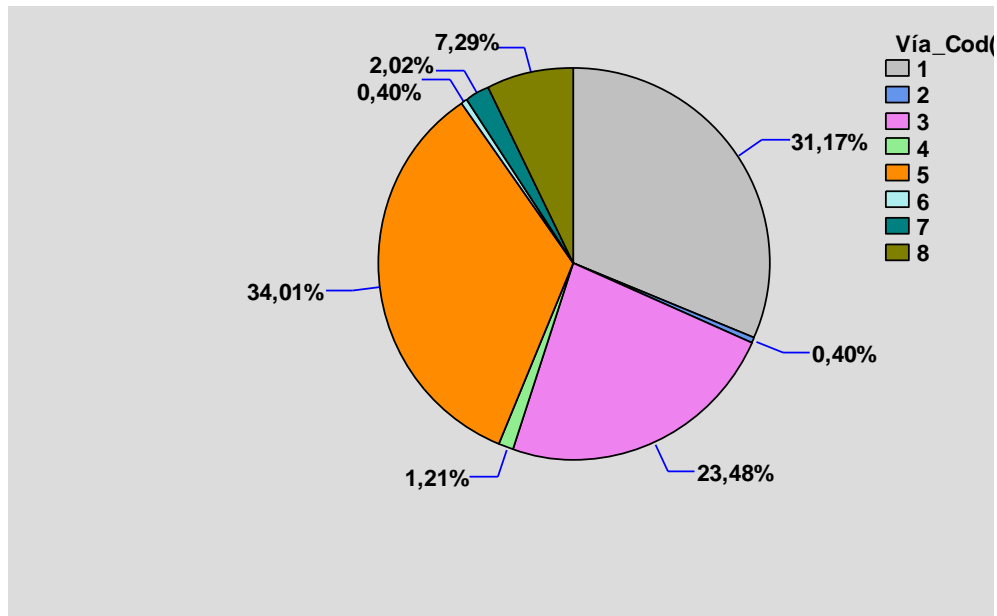


Figura 6. Vía de entrada de la petición al servicio de transparencia. Fuente: elaboración propia.

Se puede afirmar que la vía de entrada más utilizada es la sede electrónica, con un 33,76%. Muy cerca de la sede electrónica, las otras vías más utilizadas por la ciudadanía son la instancia presencial y el derecho de acceso. Por el contrario, las vías de entrada que menos han sido utilizados son la que se inicia de oficio, el email y la vía telefónica. En este caso, es llamativo ver como la instancia presencial, que tiene una connotación más tradicional, mantiene un alto porcentaje de uso, la segunda más utilizada, ya que cada vez se avanza hacia una sociedad más concienciada con el uso de las nuevas tecnologías e internet y un claro ejemplo de ello son las administraciones públicas, cuyos procedimientos se van modernizando y se adhieren al uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Otra de las variables expuestas en el análisis hace referencia al contenido de la respuesta a la petición de acceso. Aquí se establece una diferenciación, es decir, si la respuesta solo contiene el informe elaborado por el servicio de transparencia o si a ese informe se le ha adjuntado otro tipo de archivo. En este caso, la codificación que se ha establecido es la siguiente: 1: sólo informe servicio de transparencia, 2: PDF, 3: hoja de Excel, 4: documentación adjunta, 5: enlaces, 6: planos, 7: tablas. La codificación se encuentra en el eje vertical de la figura 7.

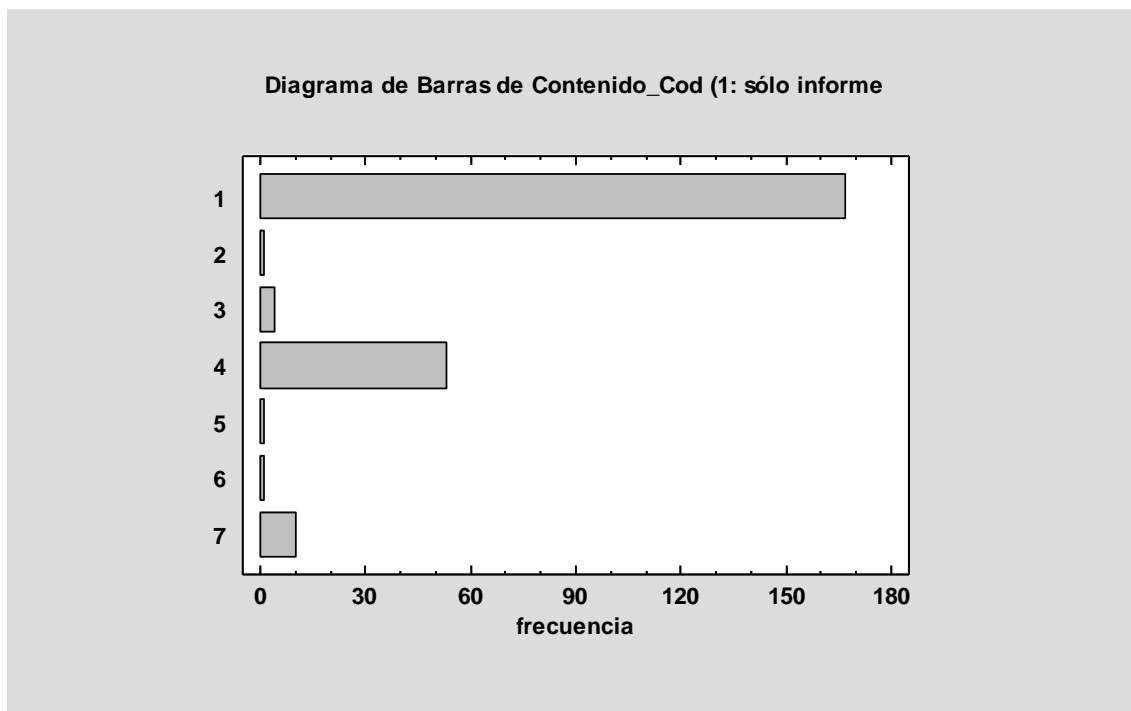


Figura 7. Contenido de la respuesta a la petición de acceso. Fuente: elaboración propia.

Como se puede valorar en la figura 7, el contenido de la gran mayoría de las peticiones de acceso tan sólo contiene el informe elaborado por el propio servicio de transparencia para dar respuesta a la solicitud. Cuando no ha podido ser posible elaborar la respuesta con sólo el informe, la opción que más prevalece es la de adjuntar documentación, la cual es muy diversa (informes, guías, normativas, reglamentos, etc.). Otra de las opciones es la de adjuntar tablas, que contienen información sobre subvenciones, presupuestos, etc.... ya entrando en un ámbito más numérico. Otra de las opciones ha sido facilitar la información a través de enlaces a otras páginas web o facilitar planos cuando la información requerida trata sobre temas de territorio.

En relación con el interés que puede generar la respuesta a la petición. Aquí, la diferenciación que se ha establecido es si la respuesta puede generar interés a nivel individual o si el interés de la respuesta va dirigido a un ámbito más general. En esta variable, la codificación que se ha establecido es la siguiente: 1: general y 2: particular interesado. El análisis se presenta en la figura 8.

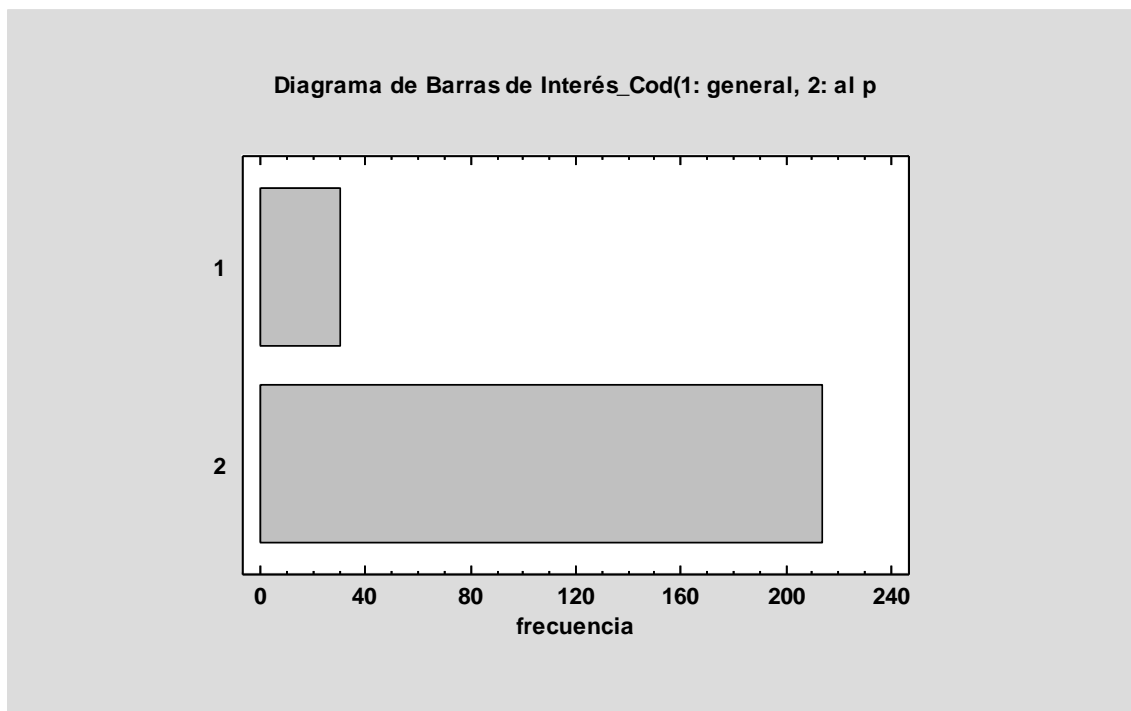


Figura 8. Interés que puede generar la respuesta a la petición en la ciudadanía. Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar en la figura 8, la gran mayoría de peticiones resultan de interés para la persona interesada que ha iniciado el proceso, que tienen que ver con temáticas concretas que la ciudadanía quiera consultar. También se puede apreciar que hay una parte minoritaria de peticiones que han suscitado interés a nivel general. Estas peticiones tienen la característica de que su temática radica en aspectos que puedan afectar a una colectividad, como, por ejemplo, conocer a qué destina el presupuesto municipal el ayuntamiento. Esta iniciativa surgió a raíz de las peticiones de una asociación de vecinos del barrio de Castellar (Valencia), los cuales querían saber en qué gastaba el presupuesto el ayuntamiento en su zona. Por este motivo, el ayuntamiento decidió crear unas herramientas interactivas disponibles en la web del consistorio para que la ciudadanía puede consultar la parte del presupuesto municipal destinada a cada barrio que compone la ciudad de Valencia.

En cuanto a si la respuesta podría convertirse publicidad activa o de datos abiertos, la figura 9 presenta el análisis. En este caso, la codificación es la que sigue: 1. Publicidad activa, 2. Datos abiertos.



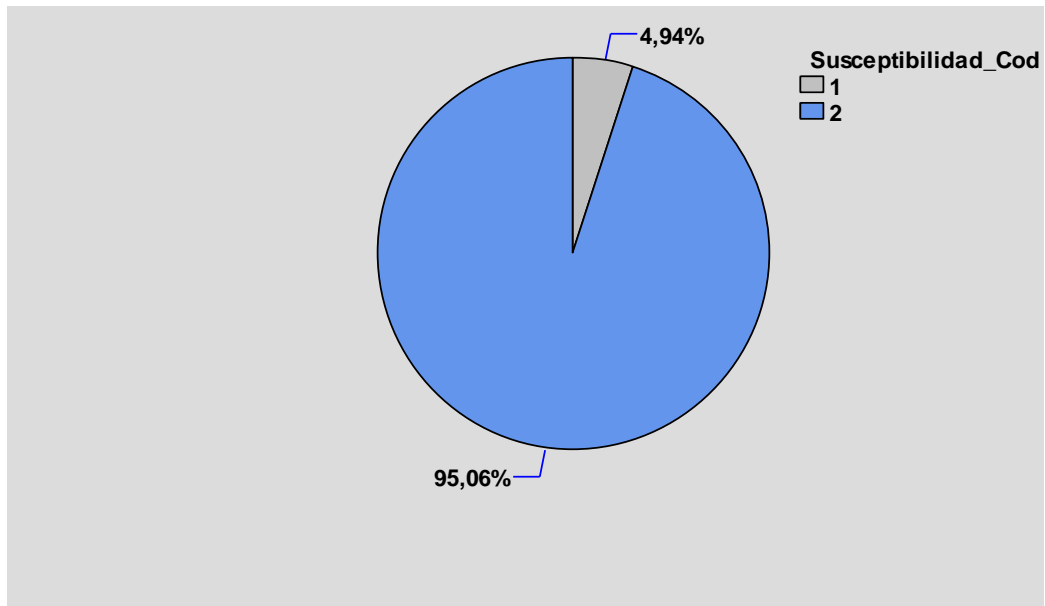


Figura 9. Susceptibilidad de la respuesta a la petición de acceso. Fuente: elaboración propia.

Como se puede ver en la figura 9, la gran mayoría de peticiones de acceso a la información son susceptibles de datos abiertos. Para poder interpretar mejor este gráfico, cabe establecer la diferenciación que existe entre ambos conceptos. La publicidad activa tiene que ver con la obligación por parte de las AA.PP. y sus entidades e instituciones dependientes, de publicar de manera permanente determinada información pública exigida por la ley en sus portales de transparencia o sitios web, con el fin de garantizar la transparencia de su actividad. Los datos abiertos hacen referencia al conjunto de datos producidos por organismos que las AA.PP. pone a disposición de la ciudadanía para que los puedan utilizar libremente de manera sencilla y cómoda.

El 4,94% que representa la publicidad activa en el gráfico tiene que ver con todo lo relacionado con información económica, presupuestaria e institucional que está expuesta en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Valencia.

En cuanto a la totalidad de servicios a los que se ha requerido información para poder dar una respuesta completa y detallada a la petición de acceso a la información, en la tabla 3 se muestra el análisis.

Tabla 3. Resumen estadístico para la variable ``total de servicios requeridos``. Fuente: elaboración propia.

Resumen estadístico para ``Total de servicios requeridos``	
Recuento	247
Promedio	1,121416
Desviación estándar	1,23689
Coficiente de variación	110,293%
Mínimo	0

Máximo	9
Rango	9
Sesgo estandarizado	16,4303
Curtosis estandarizada	33,5566

Como se puede observar en la tabla 3, hay un total de 247 expedientes no repetidos. El número medio de servicios requeridos por expediente es de 1,12, es decir, aproximadamente 1 servicio. El valor mínimo indica que ha habido ocasiones en que no ha sido necesario el requerimiento de información en ningún servicio. Por el contrario, el valor máximo indica que ha habido expedientes en los que ha sido necesario el requerimiento de información en hasta 9 servicios diferentes. El valor del rango indica que el requerimiento de información en servicios para poder dar la respuesta va de 0 servicios hasta 9 servicios.

Ya de un modo más general, otra de las variables incluidas en el análisis tiene que ver con las categorías de cada uno de los expedientes de acceso a la información, es decir, la temática o sobre qué trata el contenido de los expedientes. En este ámbito, se han codificado un total de 57 categorías, que se mencionan a continuación en orden alfabético:

1. Actividades
2. Administración electrónica
3. Agenda 2030
4. Aguas potables
5. Alcaldía
6. Animales
7. Arquitectura
8. Asociaciones
9. Ayudas y subvenciones
10. Bienestar social
11. Comercio y abastecimientos
12. Consorcios
13. Contaminación
14. Contratación pública
15. Convenios
16. Cultura y fiestas
17. Deportes
18. Educación
19. Estadística
20. Evaluación de servicios
21. Expedientes
22. Finanzas
23. Igualdad
24. Impuestos y tributos

25. Información general
26. Jardinería
27. Junta de gobierno
28. Legislación y estatutos
29. Licencias urbanísticas
30. Matrimonio
31. Medio ambiente
32. Medios de comunicación
33. Movilidad
34. Ocio
35. Ordenanzas municipales
36. Organismos y fundaciones
37. Patrimonio
38. Personal
39. Planeamiento
40. Playas
41. Policía local
42. Presupuestos
43. Procedimiento sancionador
44. Procesos selectivos
45. Protocolo
46. Proveedores
47. Proyectos
48. Quejas y reclamaciones
49. Recursos Humanos
50. Residuos
51. Salud laboral
52. Sanidad
53. SERTIC
54. Sociedad
55. Transparencia y gobierno abierto
56. Turismo
57. Urbanismo

En la figura 10 se muestra el número de expedientes asociados a cada categoría. En el eje horizontal se encuentran las categorías que se han mencionado anteriormente, enumeradas de la 1 a la 57. En el eje vertical se encuentra la frecuencia de los expedientes, es decir, la cantidad de expedientes que pertenecen a una misma categoría o temática.

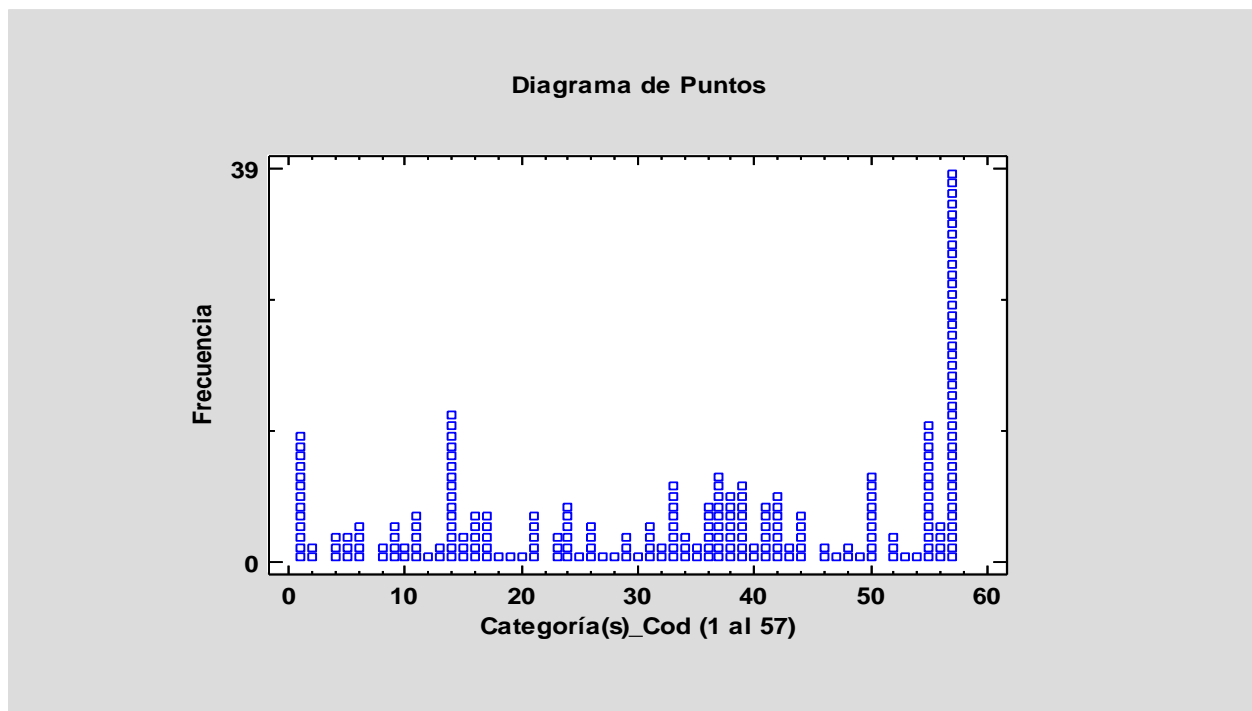


Figura 10. Categorías o temáticas de cada uno de los expedientes de acceso a la información. Fuente: Elaboración propia.

Del gráfico se deduce que el mayor pico es para la categoría 57. Esta categoría engloba los expedientes que tienen que ver con temas de urbanismo, se puede ver que hay un total de 39 expedientes de acceso de urbanismo. Otra de las categorías que se repite con mayor frecuencia es la 55, que trata sobre temas de transparencia y gobierno abierto. Se puede observar que hay un total de 14 expedientes sobre dicha materia. Otra de las categorías es la 14. Estos expedientes de acceso tienen que ver con la contratación pública. Se puede ver que hay un total de 15 expedientes de este ámbito. Por último, la categoría que también tiene mucha frecuencia es la 1, cuyos expedientes tienen que ver con temas de actividades que se producen en la ciudad de Valencia.

Por contraposición, se van a mencionar las categorías que se repiten con menor frecuencia. Así, la categoría 49, con un solo expediente, que trata sobre recursos humanos. Otra de las categorías es la 35, ordenanzas municipales, con 3 expedientes de acceso sobre dicha materia. Por último, otra de las categorías menos frecuentadas es la 18, con un solo expediente, que trata sobre temas de educación. O bien la información relativa a estos temas está suficientemente detallada en el Portal de Transparencia o webs del ayuntamiento o bien no interesa este tipo de información

En la figura 11, se muestra un gráfico de caja y bigotes para el tiempo de respuestas. Esta variable ha sido calculada en días, desde la fecha de entrada al servicio de la petición hasta la fecha en la que se ha resuelto el expediente. En la tabla 3 se muestra el resumen estadístico para esta variable.

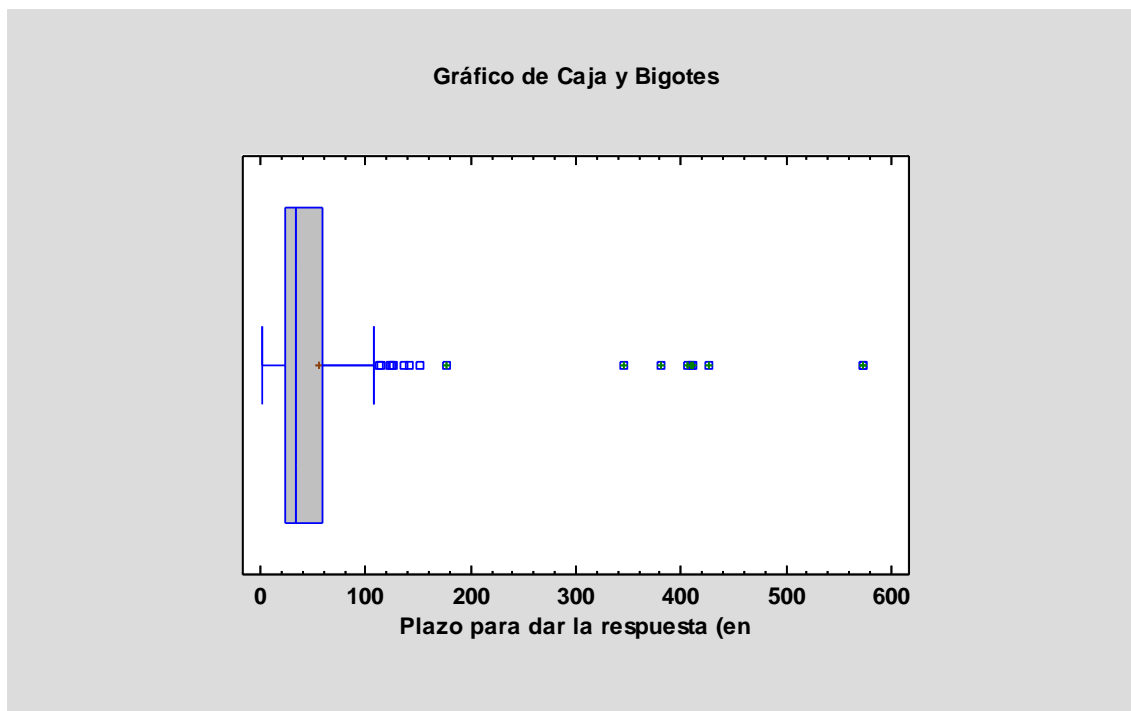


Figura 11. Plazo para dar la respuesta a la petición de acceso. Fuente: elaboración propia.

Tabla 4. Resumen estadístico para la variable "plazo para dar la respuesta". Fuente: elaboración propia.

Recuento	247
Promedio	55,4291
Mediana	34
Desviación estándar	77,3797
Mínimo	1
Máximo	574
Rango	573
Cuartil inferior	24
Cuartil superior	59
Rango intercuartílico	35

Como se puede apreciar en la tabla 4, hay un total de 247 expedientes. El número medio en que el servicio tarda en responder a la petición de acceso es de 55 días. El valor mínimo es de 1 y el valor máximo es de 574. Esto quiere decir que ha habido casos en los que el servicio de transparencia ha tardado tan sólo 1 día en responder, y otros casos en los que el servicio ha tardado 574 días en dar la respuesta, es decir, ha tardado más de 2 años. El valor que da la desviación estándar es de 77,3797, es decir, que el tiempo que se tarda en dar respuesta a la solicitud varía de la media en aproximadamente 77 días. Los valores verdaderamente interesantes corresponden a la mediana y los cuartiles. Así al menos el 50% de las peticiones se responden en un plazo máximo de 34

días, al menos el 25% de los expedientes se resuelven en un plazo máximo de 24 días y solamente el 25% de las peticiones requieren como mínimo 59 días para responder.

Para poder interpretar la figura 11, cabe destacar que los valores del eje horizontal son los días. En este gráfico concreto, el bigote de la izquierda coincide con el valor mínimo, es decir, el valor 1. El punto verde más alejado coincide con el valor máximo, es decir, 574. El extremo inferior de la caja corresponde con el cuartil 1 y el extremo superior con el cuartil 3.

En la figura 12 se presenta un diagrama de sectores con el porcentaje de expedientes que se han generado cada año, desde 2015 hasta 2019.

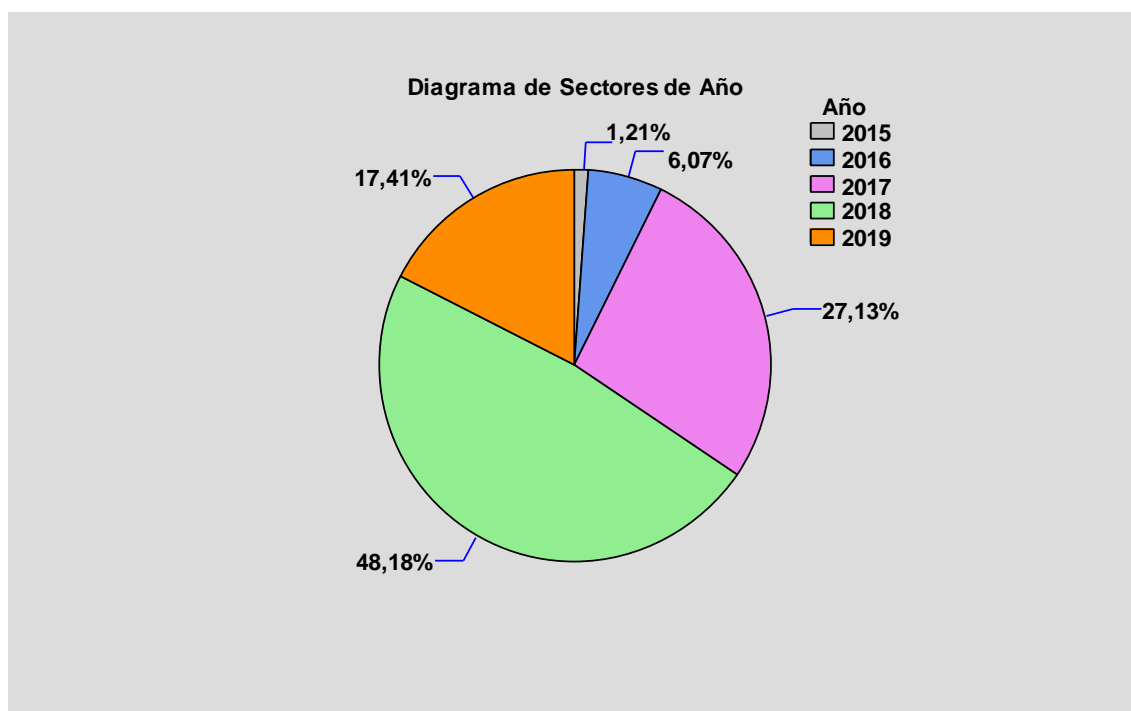


Figura 12. Porcentaje de expedientes que se han generado cada año hasta la actualidad. Fuente: elaboración propia.

Como se puede valorar en la figura 13, el año 2018 fue el año en el que más peticiones de acceso a la información se generaron, representando un 48,28% sobre el total, es decir, casi la mitad de todos los expedientes de acceso a la información que se han generado son del año 2018. Puede resultar llamativo ver como el año de implantación de la ley, en 2015, tan sólo se generaron 3 expedientes, representando el 1,21% del total, pero el procedimiento se puso en marcha en octubre por primera vez. Uno de estos expedientes resultó ser de mucha utilidad, ya que supuso la creación de las herramientas visor y calculadora presupuestaria, como se ha mencionado anteriormente. Dos herramientas que han sido generadas a raíz de las peticiones de acceso de un colectivo de personas. Hay que mencionar también que el 17,41 % de expedientes del año 2019 puede verse incrementado, ya que el año actual todavía no ha finalizado y el último expediente disponible es del 7 de octubre de 2019.

En la figura 13 se presenta la cantidad de expedientes que se han generado encada mes, independientemente del año.

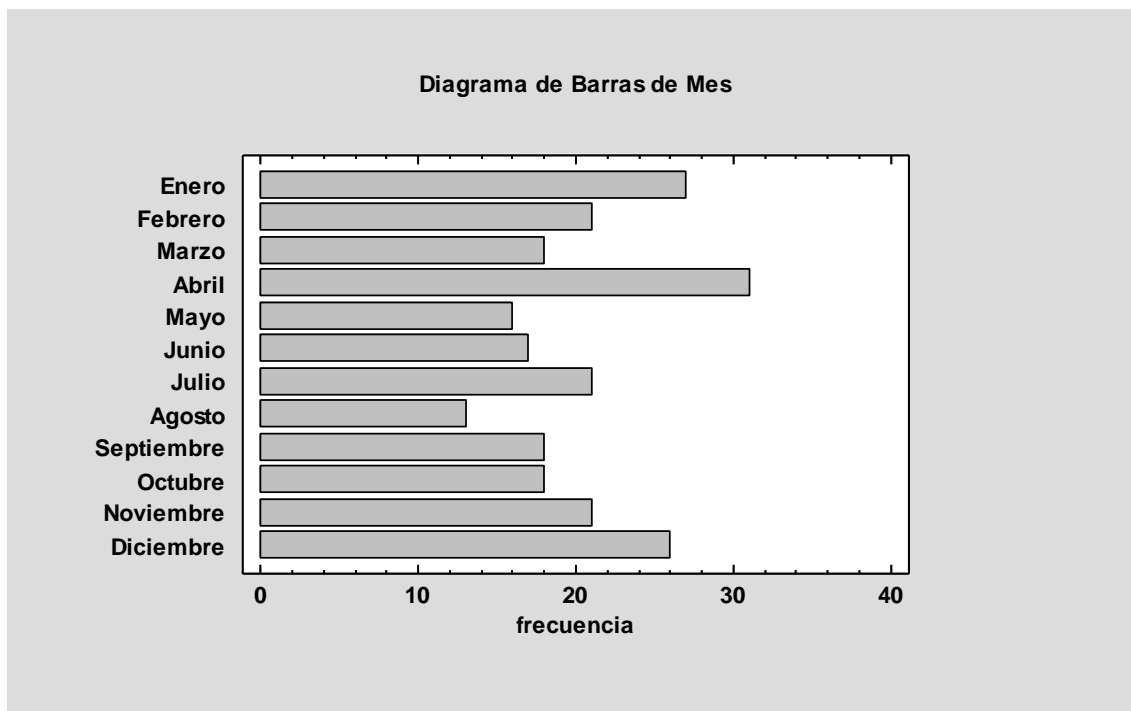


Figura 13. Cantidad de expedientes generados por mes. Fuente: elaboración propia.

En la figura 13 se puede apreciar que en los meses de invierno (noviembre, diciembre, enero...) se generan con mayor frecuencia expedientes de acceso a la información, por contraposición en agosto, la cantidad de expedientes generados se reduce. Cabe destacar el mes de abril como el mes que más expedientes de acceso a la información se han generado de todos.

Parece evidente que el tiempo que se tarda en responder a un expediente, estará relacionado con el número de servicios a los que se requiere la información. Para corroborar este resultado se realizará el contraste de independencia. En la tabla 5, se muestra dicho análisis.

Tabla 5. Prueba de independencia de las variables plazo y total de servicios requeridos.

Fuente: elaboración propia.

Prueba	Estadístico	GL	p-valor
Chi- cuadrada	945,450	630	0,0000

La tabla 5 muestra los resultados de la prueba de independencia. En este caso como p-valor es 0, se rechaza la hipótesis nula y por tanto el tiempo de respuesta y el número de servicios requeridos son dependientes con un riesgo de primera especie del 5%. Ocurra tal y como cabría esperar.

#### 4.4 VALORACIÓN SOBRE CÓMO UNA PETICIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PUEDE SER SUSCEPTIBLE DE INNOVACIÓN PÚBLICA

En este apartado se va a explicar de qué manera una petición de acceso a la información puede resultar ser una fuente de innovación pública, poniendo como ejemplo algunos casos concretos. Como se ha visto y detallado anteriormente, el portal de transparencia del Ayuntamiento de Valencia cuenta con dos herramientas disponibles que han sido generadas a raíz de unas peticiones de acceso a la información por parte de la ciudadanía, contienen información de calidad en materia presupuestaria. Son el visor presupuestario, figura 14 y la calculadora presupuestaria, figura 15.



Figura 14. Visor presupuestario. Fuente: Portal de transparencia Ayto. Valencia.

El visor presupuestario del Ayuntamiento de Valencia es una herramienta que ayuda a consultar de forma fácil, interactiva y atractiva toda la información presupuestaria municipal: los gastos e ingresos, desgloses económicos y por programa, cuentas anuales, liquidaciones trimestrales, la evolución de las magnitudes económicas, la contratación municipal, información de tesorería, la deuda, la presión fiscal, la morosidad o la sostenibilidad financiera. Se puede navegar a través de esta herramienta para conocer los gastos e ingresos del Ayuntamiento de Valencia.

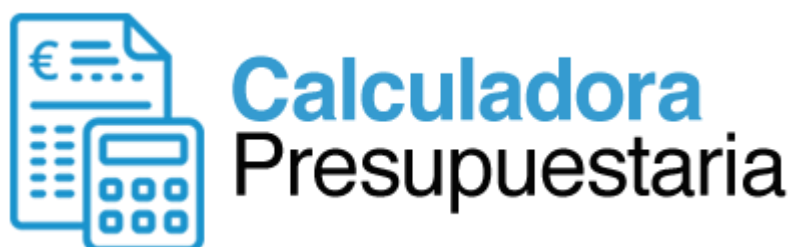


Figura 15. Calculadora presupuestaria. Fuente: Portal de transparencia Ayto. Valencia.

La calculadora presupuestaria es una herramienta cuyo objetivo consiste en saber en qué se invierten los impuestos pagados por la ciudadanía. Con la calculadora se muestra de forma clara de donde se obtienen los ingresos y donde se destinan los gastos.



Una vez explicados dos casos concretos que han generado innovaciones públicas a partir de peticiones de acceso por parte de la ciudadanía como introducción para explicar la variable incluida en el análisis que tiene que ver con innovación pública.

La variable establece un baremo o clasificación en una escala de 1 a 3, siendo 1 baja, 2 media y 3 alta, sobre cómo sería de útil realizar innovación pública a partir de los expedientes de acceso a la información que han sido generados. Concretamente, se ha centrado el análisis en los expedientes que tienen la clasificación 3, es decir, los que a juicio y criterio de la autoría podrían ser de mucha utilidad y a partir de ellos que se puedan generar herramientas o medios innovadores para la ciudadanía. En la figura 16, se establece el eje vertical con la clasificación mencionada de 1 a 3, en el eje horizontal se pueden apreciar la totalidad de expedientes generados.

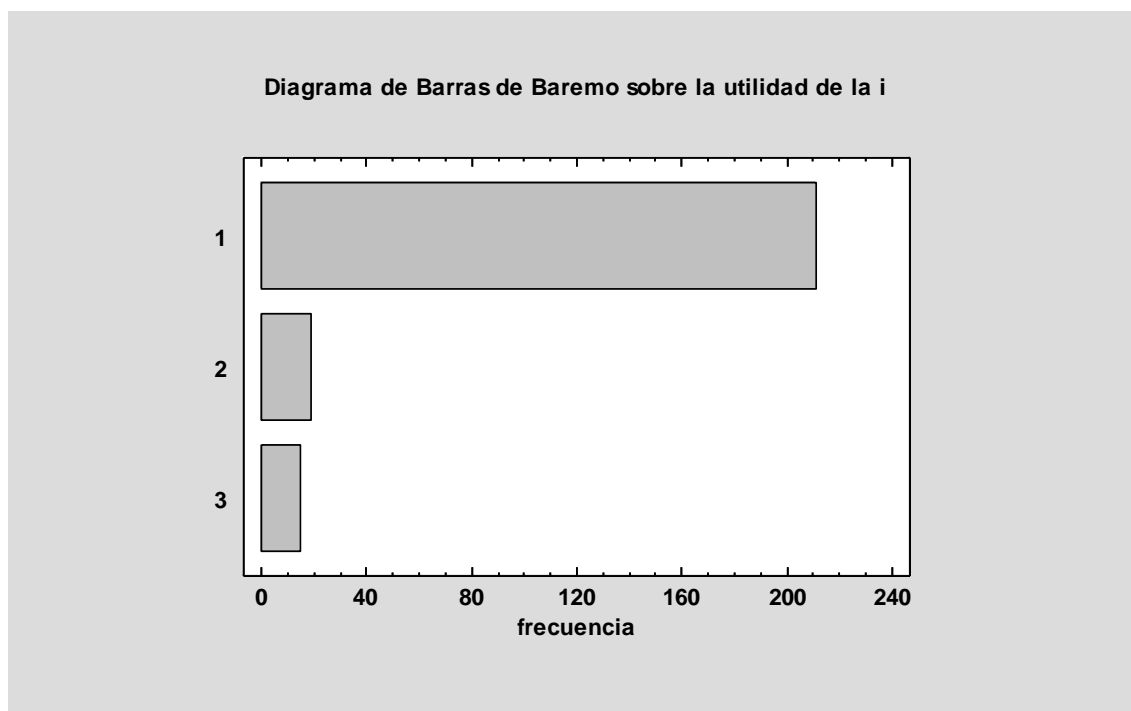


Figura 16. Baremo sobre la utilidad de realizar una posible innovación pública. Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar en la figura 16, a criterio de la autoría, la gran mayoría de expedientes generados no serían susceptibles de que se produjera innovación pública a partir de la petición de acceso a la información, ya que estos expedientes suelen tratar temas muy específicos que solo suscitan interés en la persona interesada en requerir esa información. Estos expedientes tienen la clasificación 1 en la figura 16.

Sin embargo, hay un pequeño número de expedientes sobre los que se cree que sí que se podría realizar innovación pública a partir de ellos. Se ha descontado la petición que ya provocó innovación con el visor presupuestario y la calculadora. Concretamente, se trata de dos expedientes de acceso a la información, cuya clasificación es la número 3 en la figura 16. Los expedientes concretos son:

1. Información sobre los precios de las plazas de aparcamiento en Primado Reig – Avenida de Cataluña, de la ciudad de Valencia (ID: 91).
2. Información sobre la geolocalización de desfibriladores de la ciudad de Valencia (ID: 188).

Estos dos expedientes de acceso a la información podrían ser susceptibles de innovación pública, ya que la temática de ambos expedientes podría ser de mucha utilidad para la ciudadanía. Aquí, lo que se propone sería generar dos aplicaciones SIG para todas las plataformas (Smartphone, tablets, ordenadores...), con la que se pudieran introducir datos geolocalizados, tanto de los precios de las plazas de aparcamientos como sobre los desfibriladores existentes en la ciudad de Valencia. Esta aplicación ya se encuentra actualmente, se llama ``apparcando`` y ha sido explicada anteriormente. Podría además permitirse que la propia ciudadanía completara información en el caso de que la tuviera. Por ejemplo: en la hipotética aplicación para la geolocalización de desfibriladores, los datos introducidos por la ciudadanía serían de mucha utilidad, también en el caso de que se hayan podido establecer nuevas ubicaciones de desfibriladores y la ciudadanía pudiera avisar de esta nueva localización en la aplicación. Estas acciones también servirían para mantener actualizada la aplicación y que ésta pudiera convertirse en una aplicación referencia de mucha fiabilidad.

## CAPITULO 5: AGENDA 2030 DE LAS NACIONES UNIDAS

### 5.1 VINCULACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE GRADO CON LA AGENDA 2030 PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

En este capítulo se va a tratar de establecer una vinculación del presente trabajo con la agenda 2030, concretamente con los objetivos de desarrollo sostenible. En la figura 17 se presentan los 17 Objetivos de desarrollo sostenible. Tras haber realizado una revisión de los objetivos de desarrollo sostenible con el objetivo de detectar cuales son los que se podrían vincular al presente trabajo, se ha llegado a la conclusión que los objetivos que se pueden asociar son los siguientes:

En primer lugar, se va a relacionar el trabajo con el objetivo número 16, el cual busca promover sociedades más justas, pacíficas e inclusivas. Concretamente, se le pueden vincular las siguientes metas:

- Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas: Este es uno de los aspectos que se trataba de paliar con la creación de la ley de transparencia, ya que, en las administraciones públicas, en la última década, se han dado múltiples casos de corrupción, así como también en los partidos políticos que han gobernado nuestra sociedad.
- Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas: Este es otro de los aspectos que se trata de inculcar con la ley de transparencia. Bien es cierto que en los últimos años se puede ver cada vez más instituciones y organismos muy concienciados con estas acciones, puesto que se suman a la iniciativa de rendir cuentas y ser transparentes.
- Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales: Se podría asociar esta meta de lleno con la temática del trabajo, ya que lo que se pretende es que se garantice el acceso a la información pública de forma universal. Aquí se debería de poner como ejemplo el caso del ayuntamiento de Valencia, el cual ha experimentado un gran crecimiento en esta materia desde 2015 hasta hoy. Con todo ello lo que se quiere hacer ver es que la ciudadanía es cada vez más consciente en este ámbito de los derechos que posee. Actualmente, multitud de organismos e instituciones cuentan con un portal de transparencia, por lo que los ciudadanos y ciudadanas pueden hacer efectivo el acceso a la información pública.

Otro de los objetivos a los que se puede asociar el presente trabajo es el objetivo número 17, el cual tiene que ver con la creación de alianzas para lograr los objetivos. En este caso, la meta a la que se puede vincular es la 17.18.

Lo que propone esta meta es acrecentar la creación de capacidad de los países tanto desarrollados como subdesarrollados para aumentar significativamente la disponibilidad de datos oportunos, fiables y de gran calidad desglosados en características pertinentes a los contextos nacionales. Se podría establecer relación con el trabajo, ya que las administraciones públicas y demás organismos e instituciones generan datos para que luego puedan ser utilizados por la ciudadanía. Es tarea de las instituciones y organismos realizar un proceso de clasificación de estos datos para poder agruparlos y que éstos se hallen organizados de la mejor manera posible, como medio para buscar la fiabilidad y la calidad de los datos abiertos.



Figura 17. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Fuente: Página web ONU.

También se puede vincular con el ODS número 9, que trata sobre la industria, innovación y estructuras. Concretamente se le podría unir a la meta 9.c: Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.

Bien es cierto que hoy en día la tecnología juega un papel muy importante. Cada vez más se avanza hacia una sociedad en el que el uso de las tecnologías de la información y comunicación está más presente en la vida cotidiana de la ciudadanía. En el ejercicio del derecho de acceso a la información, las administraciones públicas se decantan cada

vez más por el uso de estas nuevas formas de proceder para hacer efectivo el derecho de acceso a la información, dejando atrás las formas tradicionales de papeleo, instancias presenciales...

Por último, el TFG está relacionado 11, ya que el análisis se realiza sobre la ciudad de Valencia y dicho objetivo tiene que ver con el asentamiento de ciudades y comunidades sostenibles.

## CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

### 6.1 REFLEXIÓN SOBRE EL PAPEL QUE DESEMPEÑA LA CIUDADANÍA EN SU RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN COMO FUENTE DE INNOVACIÓN

En la actualidad, dentro de la rama del sector público hay algunas corrientes de proceder que están cambiando y mucho tiene que ver esto con la proyección de la innovación pública como el artífice de ello, para tratar de mejorar sus políticas, servicios, procesos y estructuras de cara a generar bienestar en la sociedad a la que sirven. Hoy es posible hablar de innovación en el sector público en gran parte gracias a las capacidades que ofrece la tecnología, pero también porque la innovación es la respuesta a las demandas cada vez mayores de apertura, eficacia y eficiencia por parte de la ciudadanía.

La determinación de las personas innovadoras que trabajan en las organizaciones públicas es otra razón que explica el despegue del potencial de la innovación pública. Este empuje es vital para construir una nueva administración en la que cualquier innovación esté enfocada para ser implementada por personas y al servicio de las personas.

En los tiempos actuales, donde las sociedades son cada vez más abiertas, la relación de los ciudadanos y ciudadanas con la administración pública debe de contextualizarse en una óptica plural, participativa y corresponsable. Es propio de la democracia moderna, que a la acción del gobierno no sólo se le reconozcan atribuciones, sino que se le impongan límites para que no se desborde en la sociedad. Los excesos del gobierno en materia de atribuciones es fuente de males públicos y formas de tensionar las relaciones de la sociedad y el Estado. En la democracia moderna no tiene cabida la marginación de los ciudadanos. El acceso a los servicios públicos y la igualdad de oportunidades configuran un sistema de apoyos y oposiciones que obligan a los gobiernos y administraciones públicas a ser cada vez mejores.

La relación entre ciudadanía y administración ha sido siempre uno de los aspectos clave dentro de este paradigma. Si bien es cierto que en las sociedades actuales el papel del ciudadano ha ido mejorando con el paso de los años. Esto es un punto positivo, puesto que, al fin y al cabo, la administración trabaja para ofrecer servicios de calidad dirigidos al público general. Este aspecto se puede ver reflejado de manera clara en que las administraciones públicas lanzan iniciativas que tienen como objetivo la participación ciudadana.

Un claro ejemplo de estas iniciativas son los presupuestos participativos, cuya meta consiste en establecer una vinculación entre ciudadanía e instituciones para que de forma consensuada y deliberada se encuentre la mejor manera de distribuir los recursos públicos, ya sea de un municipio, ciudad, etc.

A lo largo de estos últimos años, se ha podido observar el firme compromiso de las administraciones públicas en priorizar a la ciudadanía en sus acciones o actividades. Cada vez es mayor el número de instituciones que cuentan con portales de

transparencia de gran calidad para que la ciudadanía tenga acceso a la información que quiera y necesite requerir. A todo esto, hay que sumarle los medios de acceso que poseen las administraciones, con lo que los ciudadanos y ciudadanas pueden hacer efectiva su relación con la administración. Estos medios o formas de comunicación han ido evolucionando y desarrollándose con el paso de los años con el objetivo de tener una mayor calidad y fiabilidad a la hora de ser usados por la ciudadanía.

Otro de los aspectos importantes dentro de este ámbito tiene que ver concretamente con la parte interna de la relación entre administración y ciudadanía. Esto puede dar lugar a que se generen ciertas herramientas o instrumentos a partir de solicitudes o propuestas de parte de la ciudadanía. Un claro ejemplo de ello se ha comentado anteriormente en el presente trabajo. El ayuntamiento de Valencia dispone actualmente de dos aplicaciones en su portal de transparencia en materia de presupuestos. Estas herramientas han sido generadas a partir de las peticiones de acceso a la información de un colectivo de vecinos de un barrio de la ciudad.

Con ello lo que se pretende hacer ver es que estas solicitudes han sido tenidas en cuenta por la administración para establecer una mejora en sus prestaciones. Siempre es muy gratificante para la ciudadanía ver que su propuesta ha sido utilizada para mejorar el funcionamiento de las administraciones públicas. Estas innovaciones pueden generar un sentimiento de confianza entre la ciudadanía, así como animarse a realizar futuras propuestas, siempre con el claro objetivo de que estas herramientas sean útiles para el interés general.

Existe la creencia de que estas actuaciones también pueden generar sentimientos de gratitud en las instituciones, ya que al tener en cuenta las iniciativas de la ciudadanía lo que se ve es que el trato que recibe el administrado es bueno. Se podría definir como una forma de "cuidar" a los ciudadanos y ciudadanas.

En definitiva, como modo de acercarse al objetivo de conseguir unas administraciones públicas sólidas, eficaces y transparentes, la relación entre la ciudadanía y la propia administración debe retroalimentarse, ir unidos de la mano, para lograr que las administraciones públicas dispongan de un funcionamiento y formas de actuar cada vez más sofisticadas.

## 6.2. PROPUESTAS DE FUTURO

En este apartado se va a tratar de exponer y detallar una serie de propuestas con el objetivo de ofrecer unas líneas de actuación para la mejora del servicio de transparencia del ayuntamiento de Valencia una vez estudiados y analizados los expedientes de acceso a la información de este. Como se ha visto en el capítulo tercero, el principal factor del presente trabajo tiene que ver con el análisis de los expedientes de acceso a la información generados por la ciudadanía en el ayuntamiento de Valencia. Estos expedientes han sufrido un gran incremento desde el año de su iniciación e instauración, en 2015 con la entrada en vigor de la ley 2/2015 de transparencia y buen gobierno en la Comunidad Valenciana.

Durante este lapso de tiempo, el ayuntamiento ha sido consciente de la importancia de ejercer este derecho, por lo que ha proporcionado medios a través de su portal de transparencia para hacer efectivo este procedimiento. Estos medios se han ido mejorando y fortaleciendo a medida que la ciudadanía ha ejercido su derecho de acceso a la información. Como se ha mencionado anteriormente en el presente trabajo, una de las medidas ha sido la creación de las herramientas visor y calculadora presupuestarios generadas a raíz de una iniciativa de una asociación de vecinos de un barrio de la ciudad de Valencia. Estas medidas fortalecen la filosofía de la relación que se establece entre la ciudadanía y la administración.

El hecho de ver como la petición de derecho de acceso es tenido en cuenta por la administración para producir medios que faciliten la relación ciudadanía-administración, genera un sentimiento de satisfacción y gratitud en la ciudadanía, lo que hace que se vaya incrementando el entusiasmo del ejercicio de este derecho.

Tras realizar el análisis de los expedientes de acceso a la información de los años 2015 hasta 2019, se va a enumerar una serie de propuestas con el objetivo de que éstas sirvan para que se pueda mejorar este servicio:

- En primer lugar, una de las primeras propuestas que se podrían realizar tiene que ver, de algún modo, con incentivar o promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación para el ejercicio del derecho de acceso a la información. Este aspecto va ligado a las vías de entrada de la petición de acceso al servicio, como una posible mejora de este. En segundo lugar, otra de las propuestas que se valoran para mejorar el servicio hace referencia a cómo está expuesta la información de los expedientes en el portal de transparencia. Si se accede al enlace donde se encuentran todos los expedientes de acceso, en los expedientes del año 2018 hay una petición de acceso que se repite de manera muy reiterada, ocupando gran cantidad de espacio. Esto puede que sea una errata del propio servicio, ya que si se accede a la petición en todas pone lo mismo, es decir, se trata del mismo expediente repetido muchísimas veces. Convendría suprimir las repeticiones que no sirven y dejar sólo un expediente para una mejor organización de la información y del espacio que ésta ocupa



- En tercer lugar, otra de las propuestas que se podrían introducir tiene que ver con las herramientas de las que dispone el portal de transparencia las cuales ya se han mencionado con anterioridad, el visor y calculadora presupuestaria. Bien es cierto que dichas herramientas son de mucha utilidad para la consulta de información por parte de la ciudadanía. La propuesta que se podría introducir tendría que ver con facilitar algún tipo de video tutorial en el cual se explique el funcionamiento paso por paso de dichas herramientas y de qué forma se debe navegar correctamente, ya que el público al que va dirigido es bastante diverso y es entendible que pueda haber personas a las que les cueste un poco la comprensión de todos los conceptos que trabajan estas herramientas.
- En cuarto lugar, otra de las posibles propuestas sería una mejor organización y disposición de la información en el portal. Esto debería darse sobre todo en los temas de mayor problemática, donde convendría hacer un desglose de información más específico o concreto, para que cuando llegue el momento en que la ciudadanía quiera buscar información, resulte más útil y se facilite la búsqueda de expedientes. Así, los expedientes relacionados con urbanismo son los más numerosos y debería estudiar con detalle el motivo. Lo mismo para otras categorías con muchos expedientes.
- En quinto lugar, se ha podido contrastar que el cuadro de gastos (quadre de despeses) de los partidos políticos es una novedad. Esto se debe a que la ciudadanía pedía información sobre las facturas, gastos, etc... de los partidos políticos que trabajan en el ayuntamiento. Como propuesta de mejora convendría seguir manteniendo actualizado este cuadro, ya que contiene información útil sobre todo lo que gastan los partidos políticos del ayuntamiento.
- En sexto lugar, en contraposición con las categorías con mayor número de peticiones, debería revisarse que ocurre con las que tienen menor número. Puede que el motivo sea que la información está ya muy bien presentada en el portal y podría servir de ejemplo para la información relacionada con otras categorías. También podría ocurrir que la temática no es de interés para la ciudadanía, y en este caso, una de ellas era relativa a la educación. Habría que fomentar el interés en estas temáticas con actividades específicas siempre que se considere que son importantes y que no hay demasiada información en el portal.
- Por último, otra de las propuestas de mejora tiene que ver con los temas demandados por la ciudadanía que se piden con mayor frecuencia. La información que se solicita debería presentarse a partir de ese momento como publicidad activa. También, sería interesante que estos temas, de alguna manera, estén resaltados y actualizados para que la ciudadanía tenga más fácil acceso y puedan consultar la información que deseen.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agenda 2030 de las Naciones Unidas.  
<<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>> [Consulta: 27 de agosto de 2019]
- Antonino de la Cámara, M. (2017). ``Transparencia y derecho de acceso a la información versus protección de datos'' en *revista internacional transparencia e integridad*, vol.4, p. 1-20
- Asamblea General de la ONU.  
<<https://www.agenda2030.gob.es/sites/default/files/recursos/APROBACIÓN%20AGENDA%202030.pdf>> [Consulta: 28 de agosto de 2019]
- Ayuntamiento de Valencia.  
<[https://www.valencia.es/ayuntamiento/home.nsf/\(Portadas1\)/\\$first?opendocument&lang=1](https://www.valencia.es/ayuntamiento/home.nsf/(Portadas1)/$first?opendocument&lang=1)> [Consulta: 17 de septiembre de 2019]
- Carpeta de transparencia de altos cargos.  
< <http://gobiernoabierto.valencia.es/wp-content/uploads/2019/06/Carpeta-Transparencia-Altos-Cargos-cas.pdf>>[Consulta: 24 de julio de 2019]
- Cuesta, I. (2019). *Datos abiertos para el desarrollo (OD4D) en la Comunidad Valenciana*. Valencia. < <http://gobiernoabierto.valencia.es/wp-content/uploads/2019/03/Datos-abiertos-para-el-desarrollo-OD4D-en-la-Comunidad-Valenciana.pdf>>[Consulta: 28 de julio de 2019]
- C. VALENCIANA, 2016. DECRETO 56/2016, del Consell, de 6 de mayo, por el que se aprueba el Código de Buen Gobierno de la Generalitat. DOGV. Núm. 7781.
- C.VALENCIANA, 2017. DECRETO 105/2017, de 28 de julio, del Consell, de desarrollo de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, en materia de transparencia y de regulación del Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. [2017/7496]. DOGV. Núm. 8118.
- C. VALENCIANA, 2010. Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana. BOE. Núm. 178.
- C.VALENCIANA, 2015. Ley 2/2015 de 2 de abril de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana. BOE. Núm. 100.
- ESPAÑA, 1992. Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. BOE. Núm. 285.

ESPAÑA, 2013. Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. BOE. Núm. 295

ESPAÑA, 2015. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. BOE. Núm. 236

Gómez Camarero, C. (2003). "Las nuevas formas de comunicación de la administración con el ciudadano" en *anales de documentación*, vol.6, p.109-119. Innovación pública abierta.  
<<https://transparencia.dipcas.es/documents/75355/94038/Innovación+Pública+Abierta-++Ideas%2C+herramientas+y+valores+para+participar+en+la+++mejora+de+la+Administración/629627ec-9f51-414b-9939-0cbdd235c660?version=1.2>>  
[Consulta: 2 de septiembre de 2019]

Martín Cubas, J. (2016). *La transparencia en la Comunidad Valenciana: avances y dificultades en la implementación del despliegue normativo*. Trabajo. Valencia: Universidad de Valencia

Plan de acción de España de la Alianza para el Gobierno Abierto.  
<[https://transparencia.gob.es/transparencia/dam/jcr:a6be5c83-6ad5-4679-a3e1-58c8b3c6b239/l\\_Plan\\_Accion\\_Espana.pdf](https://transparencia.gob.es/transparencia/dam/jcr:a6be5c83-6ad5-4679-a3e1-58c8b3c6b239/l_Plan_Accion_Espana.pdf)> [Consulta: 23 de julio de 2019]

Plan de acción para la implementación de la Agenda 2030 en la sociedad española.  
<<https://www.agenda2030.gob.es/sites/default/files/recursos/PLAN%20DE%20ACCIÓN.pdf>> [Consulta: 3 de septiembre de 2019]

Portal de transparencia del Ayuntamiento de Valencia.  
<<http://gobiernoabierto.valencia.es/es/>> [Consulta: 23 de octubre de 2019]

Portal de transparencia de la Generalitat Valenciana <<http://www.gvaoberta.gva.es/va/>> [Consulta: 27 de julio de 2019]

Soria Olivas, E. et al. (2018). *Proyectos de datos abiertos*. Valencia. Editorial: Ayuntamiento de Valencia.

Uvalle Berrones, R. (1996). "El mundo actual de la ciudadanía, el Estado y la administración pública" en *Dialnet*, vol. 1, p.113-132