



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

## MEMORIA DE PARTICIPACIÓN EN LA I EDICIÓN DE LOS PREMIOS DE GOBIERNO ABIERTO, BUEN GOBIERNO Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA REGIÓN DE MURCIA

- I. Entidad, órgano o unidad solicitante: Excmo. Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar
- II. Categoría de premio al que se concurre: **Tercera categoría Premio de Modernización Administrativa de la Región de Murcia.**
- III. Denominación del proyecto: **“Estrategias para el impulso de la modernización administrativa y la transparencia en el ámbito local”**

### CONTENIDO:

- 1) Índice:
  - 1.1) Descripción del proyecto
  - 1.2) Tipo de actuación
  - 1.3) Metodología de implantación
  - 1.4) Destinatarios
  - 1.5) Beneficios obtenidos con su puesta en marcha
- 2) Presentación del proyecto
  - a) Creatividad e innovación del proyecto
  - b) Diseño del proyecto por la propia unidad solicitante
  - c) Diseño participativo del proyecto
  - d) Exportabilidad del proyecto a otras unidades o entidades
  - e) Impacto del proyecto en la vida de los ciudadanos
  - f) Grado de viabilidad del proyecto
  - g) Grado de sostenibilidad del proyecto
  - h) Calidad del proyecto
  - i) Seguimiento del proyecto
  - j) Evaluación del proyecto: criterios y resultado
  - k) Factores transversales



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

## ESTRATEGIAS PARA EL IMPULSO DE LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA TRANSPARENCIA EN EL ÁMBITO LOCAL

### ÍNDICE:

#### 1.1) Descripción del proyecto:

El siglo XXI ha puesto de manifiesto la necesidad de un modelo de Administración pública acorde con las exigencias de los ciudadanos, las empresas, el tercer sector social, y los principios de sostenibilidad y eficiencia.

La nueva realidad requería una transformación global del modelo de gestión pública impulsando el uso de las nuevas tecnologías en la Administración y en sus relaciones con la sociedad, incrementando la cercanía a los ciudadanos, empresas, tercer sector social, la transparencia y el buen gobierno, basado en un modelo público acorde con dicha transformación.

Desde un punto de vista estratégico este nuevo modelo de modernización administrativa, en el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar se ha concretado en cuatro puntos estratégicos:

- **Transformación digital de la Administración:** Destacando que nuestro Ayuntamiento fue el primer Ayuntamiento de la Región de Murcia, en colaboración con la Comunidad Autónoma, en integrar su centro de proceso de datos al Centro Kio Networks Murcia, incorporando sistemas de máxima fiabilidad y eficiencia, permitiendo avanzar hacia la Administración electrónica.
- Desarrollando un portal web más accesible, más moderno, intuitivo y visual. El Ayuntamiento cuenta con una web adaptada a cualquier soporte para favorecer que los usuarios puedan acceder a la misma desde sus dispositivos móviles
- La implantación de la sede electrónica, ofertando que los ciudadanos puedan realizar más de 350 trámites desde casa.
- Realizando mejoras en la seguridad de la plataforma dando cumplimiento a las leyes de protección de datos.
- **Impulso de la Gobernanza pública:** El Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar ha potenciado una Administración moderna, ágil y eficiente, simplificando procedimientos y servicios administrativos. A través de una Oficina de atención al ciudadano que se ha adaptado a las necesidades reales de los vecinos. Los daños ocasionados por los fenómenos adversos de la DANA, por el COVID-19, las ventajas fiscales, se han gestionado de forma ágil y cercana al ciudadano mediante esta oficina que ha facilitado y agilizado los servicios administrativos junto a los servicios ofrecidos en Administración electrónica y en redes sociales municipales.



- **Estrategia de Gobierno Abierto y mejora de la Transparencia:** Para ello el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar lleva apostando por la Participación Ciudadana y por la estrategia de gobierno abierto. Desarrollando procesos de deliberación participativa antes de la puesta en marcha de cualquier plan, ordenanza, reglamento. Elaborando presupuestos participativos, implicando a los órganos de participación ciudadana, tercer sector, y ciudadanía no asociada en la toma de decisiones municipales.
- Fomentando la Transparencia, de forma consecutiva, (desde el año 2016), el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar ha obtenido el sello a la calidad y transparencia informativa por parte la Universidad autónoma de Barcelona.
- **Mejora y modernización del empleo público.** El Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar ha puesto de manifiesto la importancia de la resiliencia digital en tiempos de crisis.
- La pandemia de COVID-19 ha demostrado hasta qué punto las tecnologías digitales se han vuelto esenciales al permitir la continuación de la vida laboral, seguir de cerca la propagación del virus o agilizar la búsqueda de terapias y vacunas.
- En este orden de cosas la flexibilidad de la movilidad, el teletrabajo, y la conciliación e igualdad en el empleo público ha sido posible gracias a la implantación de la modernización Administrativa y a una gestión que ha permitido seguir activa ante unas necesidades en rápido crecimiento

1.2) **Tipo de actuación: Modernización Administrativa del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar.** Apostando por una Administración más cercana al ciudadano, más visual, intuitiva, eficiente, con un portal de Transparencia más completo y sencillo de usar para permitir a los ciudadanos agilizar y aportar toda la información posible sobre la gestión municipal, para que puedan acceder desde sus dispositivos móviles y participar activamente de la gestión de su Municipio.

1.3) **Metodología de implantación: Metodología participativa** amparada en los talleres de deliberación participativa realizados para la elaboración de la estrategia de desarrollo urbano sostenible e integrado, ((EDUSI), realizados en el ejercicio 2016, se observó como una de las prioridades ciudadanas demandadas en materia de innovación económica, social y necesarias para el desarrollo del futuro del Municipio era la **necesidad de la modernización administrativa** mediante la sede electrónica para agilizar y simplificar los trámites a la ciudadanía. Junto a estos talleres los técnicos municipales también demandaban la necesidad de modernizar la Administración Pública para poder prestar servicios con mayor calidad y cercanía al ciudadano, a las empresas, al tercer sector, siendo más eficientes y fomentando la transparencia y el buen gobierno.

1.4) **Destinatarios:** Todos los usuarios de la Administración sean o no residentes en el Municipio, empresas, entidades locales, comercios, así como los propios



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

funcionarios que han podido flexibilizar su trabajo y ser más productivos y eficientes.

1.5)

**Beneficios obtenidos en su puesta en marcha:** Son muchos los beneficios que la modernización administrativa trae para la ciudadanía, empresas, comercios, asociaciones, clubes, federaciones.

Se puede realizar una planificación más estratégica de las actuaciones resultando ser más productivos y eficientes.

No obstante la atención presencial sigue vigente con servicio de cita previa, siendo siempre cercanos al ciudadano y adaptando la Administración Local a las necesidades de cada usuario.

## 2.2) Presentación del proyecto

**a) Creatividad e innovación del proyecto:** La innovación de este proyecto se fundamenta en aplicar los criterios del Gobierno Abierto: participación, colaboración y transparencia, aplicados en el Municipio como entidad administrativa estratégica por la proximidad a la ciudadanía y su capacidad para conocer los puntos fuertes y débiles y ofrecer respuestas eficaces a las necesidades reales.

Como adelantábamos anteriormente, en el punto 1.3, la elaboración de los talleres de deliberación participativa para la elaboración de la estrategia de desarrollo urbano sostenible integrado, EDUSI, realizados en el año 2016 pusieron de manifiesto la necesidad por parte de los ciudadanos, vecinos, tejido empresarial, comercial, tejido asociativo, de contribuir e impulsar a modernizar y transformar la Administración Pública.





Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

### **b) Diseño del proyecto por la propia unidad solicitante:**

Este proyecto se diseña por la concejalía de participación ciudadana del Excmo. Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, con metodologías participativas, para incluir en él a todos los agentes implicados. En la mesa técnica colaboran la concejalía de Nuevas Tecnologías, Medios de comunicación, y representantes de todas las áreas municipales, urbanismo, servicios industriales, Medio Ambiente, comercio, empresa, educación, juventud, servicios sociales, universidad popular, Oficina de atención al ciudadano, turismo, intervención.

### **c) Diseño participativo del proyecto:**

**Se realizan talleres de deliberación participativa con todos los sectores de población y áreas municipales**

– Los talleres presentan un estilo de trabajo claramente orientado a objetivos, presentaciones, paneles de discusión, trabajo en profundidad utilizando un formato interactivo en grupos pequeños. Después de cada taller se extrae un resumen de los resultados de los talleres y también la contextualización de éstos en un contexto más amplio de políticas para el área de trabajo

### **TERCERA EDAD:**





Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

### TÉCNICOS MUNICIPALES DE LAS DIVERSAS ÁREAS MUNICIPALES:



### TEJIDO ASOCIATIVO LOCAL:



### GRUPOS POLÍTICOS:





Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

### ASOCIACIONES RELACIONADAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL:



### COMERCIANENTES, EMPRESARIOS, HOSTELEROS:



### JUVENTUD:





Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

Del desarrollo de todos estos talleres por parte de la concejalía de participación ciudadana se deduce que:

- Todos los sectores de población que participaron en estos talleres demandaban un nuevo modelo de Administración pública más acorde a las necesidades sociales, económicas, empresariales y a las nuevas exigencias de los ciudadanos, con los principios de sostenibilidad y eficiencia. **La ciudadanía nos demandaba una Administración más cercana, más moderna**, un Gobierno más abierto, mayor transparencia, para así tener unos ciudadanos mejor informados y que éstos puedan participar de una forma más efectiva en los asuntos públicos.
- Observamos que la rendición de cuentas en los órganos de participación ciudadana no era suficiente, nuestros ciudadanos nos demandaban más transparencia, un acceso más fácil, simplificación, y vimos necesario tener que agudizar el proceso de comunicación enfatizar el qué y la accesibilidad el cómo.
- Para ello pusimos en marcha de forma transversal con el resto de concejalías, y de una forma especial con el área de nuevas tecnologías un portal de Transparencia y apostamos por la implantación de la sede electrónica.

#### **d)Exportabilidad del proyecto a otras unidades o entidades:**

Consideramos que este proyecto es exportable a otros Municipios que cuenten con los recursos que aquí hemos presentado:

- Fundamental apostar por procesos de deliberación participativa, instrumento que favorece la deliberación, la exposición de perspectivas diferentes y el contraste de argumentos y motivaciones antes de la adopción de decisiones de interés público.
- Respetar todas las fases, información, debate y retorno
- Apostar por el papel de las nuevas tecnologías, y también saber respetar a todos aquellos vecinos que necesitan un trato más personalizado para evitar la brecha digital.



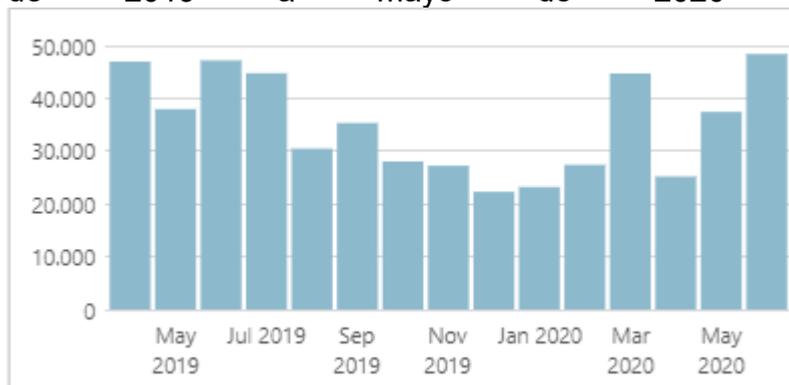
Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

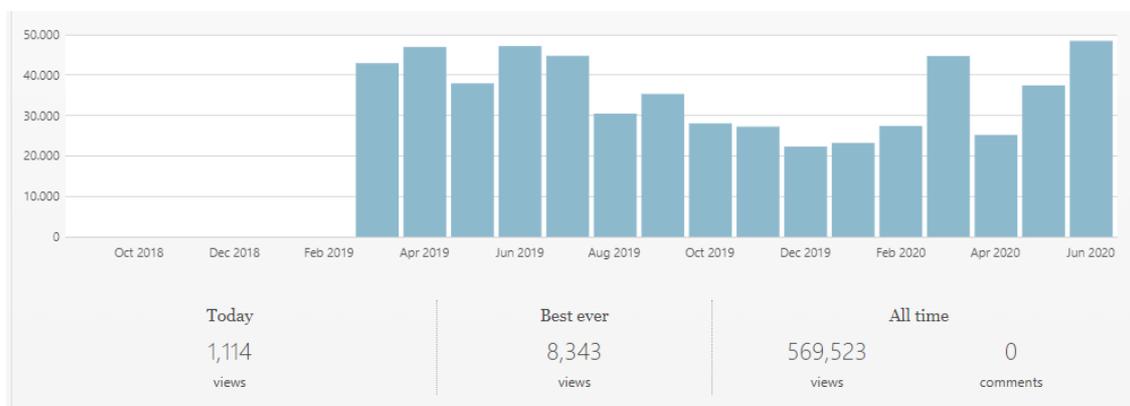
### e) Impacto del proyecto en la vida de los ciudadanos

Para este punto aplicamos criterios estadísticos del ejercicio 2019:

**VISITAS PÁGINA WEB AYUNTAMIENTO SAN PEDRO DEL PINATAR**, de mayo de 2019 a mayo de 2020 [www.sanpedrodelpinatar.es](http://www.sanpedrodelpinatar.es)



Número de visitas realizadas a la web municipal por días, especificando los días más destacados:



Visitas por meses y años a la página web:

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dec	Total
2018									22	0	0	0	22
2019	0	9	42,945	46,956	37,950	47,174	44,757	30,467	35,322	28,043	27,228	22,296	363,147
2020	23,208	27,402	44,708	25,187	37,435	48,417							206,357



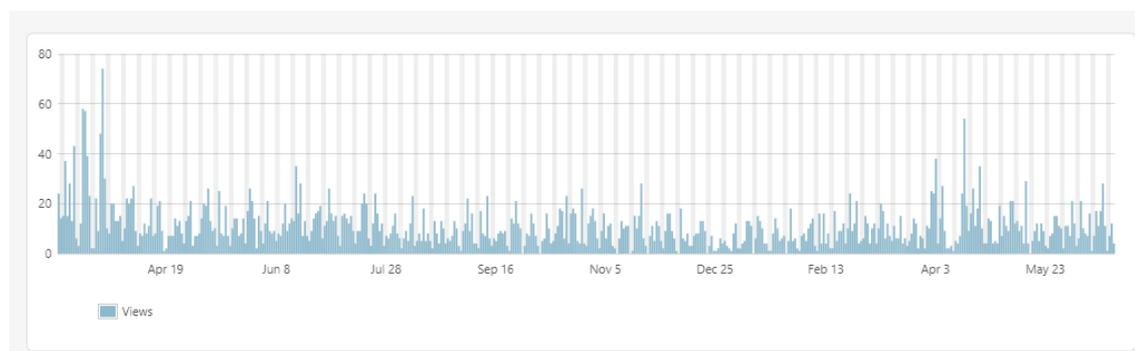
Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

Visitas a la web municipal por día:

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dec	Overall
2018									1	0	0	0	0
2019	0	0	1,385	1,565	1,224	1,572	1,444	983	1,177	905	908	719	995
2020	749	945	1,442	840	1,208	2,150							1,180

## NÚMERO DE VISITAS REALIZADAS AL PORTAL DE TRANSPARENCIA MUNICIPAL



## Meses y años

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dec	Total
2019			688	358	374	375	377	243	271	328	248	194	3,456
2020	211	254	268	431	314	249							1,727

## Media por día

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dec	Overall
2019			22	12	12	13	12	8	9	11	8	6	11
2020	7	9	9	14	10	11							10



Número de visitas a las redes sociales:

**PÁGINA AYUNTAMIENTO SAN PEDRO DEL PINATAR, FACEBOOK:**

- TOTAL DE SEGUIDORES: 15.707
- TOTAL DE ME GUSTA: 14848
- Evolución 2019:
  1. Enero: 12.097 seguidores / 11.937 me gusta
  2. Diciembre: 13.908 seguidores / 13614 me gusta
- En cuanto al tipo de publicación, tienen un mayor rendimiento y alcance las fotos y vídeos propios, frente a los enlaces a web o vídeos compartidos como se puede ver en la siguiente comparativa:

Rendimiento de los distintos tipos de publicación basado en el alcance medio y en la interacción.



Chat (1)



Las visitas a la página varían según el volumen de información y las publicaciones, destaca que 13/14 de septiembre se da un repunte de visitas, con más de 2.500 diarias, coincidiendo con la DANA y las alertas, recomendaciones y previsiones subidas durante esos días. También se registra un punto alto de visitas el 2 de diciembre, con 4767, aunque no responde a ninguna información de relevancia en este caso.



**NÚMERO DE TRÁMITES REALIZADOS POR LA CIUDADANÍA POR SEDE ELECTRÓNICA:** (plazo tomado como referencia de noviembre de 2018 a junio de 2020)

PROCEDIMIENTOS REALIZADOS POR LA CIUDADANÍA	DATOS ESTADÍSTICOS
Sede electrónica	2170
Oficina de registro virtual de entidades ORVE	1100
Servicio de notificaciones electrónicas 060	600



#### **f) Grado de viabilidad del proyecto:**

El proyecto de modernización administrativa y transparencia en la Administración local es viable siempre que:

- 1.- Exista Voluntad del equipo de gobierno por transformar y modernizar la Administración pública en aras de mejorar la calidad y la eficiencia hacia sus usuarios. Las Administraciones públicas deben hacer un esfuerzo por recuperar la confianza del ciudadano que demanda más información y más claridad sobre lo que se hace con el dinero público. A su vez demanda una reducción de cargas administrativas y de simplificación y mejora de los procedimientos administrativos.
- 2.- Contar con una concejalía de nuevas tecnologías que respetando el marco jurídico vigente, vele por mejorar y facilitar una Administración pública acorde con las exigencias de los ciudadanos, las empresas, el tercer sector, aplicando los principios de sostenibilidad y eficiencia, adaptando el modelo de Administración digital a las necesidades de la ciudadanía en el S. XXI.
- 3.- Apostar por los principios del Gobierno Abierto, para ello es necesario contar con una Concejalía de Participación Ciudadana y Transparencia que lideren el proyecto y la transversalidad con el resto de áreas.
- 4.- En todo momento el proyecto se ha realizado con recursos municipales propios no se ha recurrido a ninguna consultora o servicio externo.

#### **g) Grado de sostenibilidad del proyecto:**

El proyecto de modernización administrativa y transparencia en la Administración local es sostenible. En el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar cuenta con la experiencia de 5 años de trayectoria, por esto ha sido sostenible y eficiente en el momento de mayor vulnerabilidad social.

La crisis del COVID-19 ha puesto de manifiesto la importancia de la resiliencia digital en tiempos de crisis. Que el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar contase con la Administración electrónica y con la posibilidad de trabajar conectado desde casa, ha facilitado mucho la gestión siendo ésta más eficiente y sostenible. Pudiendo ofrecer servicios a la ciudadanía básicos e informando continuamente de cómo actuar, facilitando protocolos de actuación y ofreciendo información veraz. En primer término ayudando a paliar los efectos devastadores de la epidemia y crisis sanitaria, ayudando al sector educativo, social, y también muy importante



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

ha resultado la ayuda al sector comercial y empresarial apoyar al comercio local ofertando desde el propio Ayuntamiento un espacio para poder dar visibilidad a su actividad

#### **h) Calidad del proyecto:**

El proyecto de modernización administrativa y transparencia en la Administración del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, ha recibido por cuarto año consecutivo el sello Infoparticipa 2019, con un porcentaje de puntuación del 100%.

Este sello lo otorga la Universidad de Barcelona por la *calidad del proyecto*, y es un reconocimiento a las buenas prácticas que se ponen de manifiesto en las webs de las administraciones públicas locales.

#### **i) Seguimiento del proyecto:**

El proyecto de modernización administrativa y transparencia del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar se puede seguir en los siguientes enlaces:

<https://www.sanpedrodelpinatar.es/transparencia/>

[https://sede.sanpedrodelpinatar.es/sta/CarpetaPublic/doEvent?APP\\_CODE=STA&PAGE\\_CODE=PTS\\_HOME&lang=ES](https://sede.sanpedrodelpinatar.es/sta/CarpetaPublic/doEvent?APP_CODE=STA&PAGE_CODE=PTS_HOME&lang=ES)

Los criterios de adjudicación del sello a la calidad en la transparencia en la comunicación otorgados por la Universidad Autónoma de Barcelona, se pueden seguir en:

<https://www.mapainfoparticipa.com/index/home/2>

Respecto a la guía para evaluar puede consultar el siguiente enlace:

<https://www.mapainfoparticipa.com/index/home/4>

#### **j) Evaluación del proyecto: Criterios y resultado**

El proyecto de modernización administrativa y transparencia del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar ha sido evaluado en su cuarta edición por la Universidad Autónoma de Barcelona.

Después de más de seis años de vigencia de la *Ley de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*, la evaluación que realiza la Universidad Autónoma de Barcelona ha introducido nuevos indicadores de análisis, para priorizar la calidad de las informaciones publicadas.



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

**La transparencia en la Administración pública se evalúa como un servicio más de modernización administrativa, eficacia comunicativa y un servicio a la ciudadanía**

Esta evaluación responde a la búsqueda ágil y actualizada por parte de la ciudadanía de los siguientes ámbitos de información

¿Quiénes son los representantes políticos?

¿Cómo gestionan los recursos colectivos?

¿Cómo informan de la gestión?

¿Qué instrumentos proporcionan para la participación ciudadana?

Junto a estos datos que hacen alusión a la información de calidad de fácil acceso a la ciudadanía, la participación ciudadana y la implicación en una gestión conjunta de los recursos municipales, añadimos las ventajas que ofrece la administración electrónica para que la ciudadanía pueda tramitar sus expedientes a cualquier hora, desde casa, y saber el seguimiento de los mismos.

Junto a estos criterios de evaluación este sería el resultado de evaluación realizado por la Universidad Autónoma de Barcelona respecto a nuestro Ayuntamiento:

Municipio	Habitantes	Puntuación 2016	Puntuación 2017	Puntuación 2018	Puntuación 2019
San Pedro del Pinatar	25476	90,00%	94,00%	92,00%	100,00%

<https://www.sanpedrodelpinatar.es/transparencia/>





Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

<https://www.sanpedrodelpinatar.es/notas-de-prensa/san-pedro-del-pinatar-obtiene-el-sello-infoparticipa-a-la-transparencia/>

<https://www.sanpedrodelpinatar.es/notas-de-prensa/san-pedro-del-pinatar-obtiene-por-segundo-ano-consecutivo-el-sello-infoparticipa-a-la-transparencia/>

[https://www.mapainfoparticipa.com/index/mapa/san\\_pedro\\_del\\_pinatar](https://www.mapainfoparticipa.com/index/mapa/san_pedro_del_pinatar)

Un portal de Transparencia que se articula con los siguientes ejes:

#### **Información institucional:**

En este área se utiliza un conjunto de indicadores que tratan de evaluar, por una parte, el nivel de información institucional básica, esto es, sobre los cargos electos del Ayuntamiento, la organización municipal, las dependencias municipales, la gestión administrativa y el nivel de tramitaciones on line, así como el nivel de comunicación institucional. También se evalúa en este área la información sobre normas y reglamentaciones municipales, así como las características de la página web municipal (contenidos, facilidad de acceso y navegación, etc.).

<https://www.sanpedrodelpinatar.es/transparencia/informacion-institucional/>

#### **Relaciones con los ciudadanos:**

En este área se incluye la información y atención al ciudadano, preguntas recibidas por los ciudadanos u organizaciones, catálogo general de servicios, catálogo actualizado de procedimientos administrativos, cartas de servicios municipales. Compromisos con la ciudadanía, reglamento de participación ciudadana, participación ciudadana en planes económicos y presupuestos municipales, asociaciones de vecinos, registro local de entidades ciudadanas, encuestas y procesos de participación, consejos municipales....

<https://www.sanpedrodelpinatar.es/transparencia/relaciones-con-los-ciudadanos/>



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

### **Información económica:**

En este área se evalúa, por una parte, el nivel de información presupuestaria que divulga el Ayuntamiento, así como su nivel de transparencia en cuanto a los ingresos y los gastos municipales, y también el nivel de endeudamiento que presenta cada corporación local. Presupuestos municipales abiertos, presupuestos y subvenciones, control económico financiero, índices económicos.

<https://www.sanpedrodelpinatar.es/transparencia/informacion-economica/>

### **Contratación y servicios:**

Se evalúan dentro de este área aspectos relativos a las Mesas de contratación, las relaciones y operaciones con los proveedores, y otras cuestiones relativas a las obras e infraestructuras.

<https://www.sanpedrodelpinatar.es/transparencia/contratacion-y-servicios/>

### **Urbanismo y Medio Ambiente:**

En este apartado se muestran aspectos tan relevantes como el Plan General de Ordenación Urbana, Convenios urbanísticos, normativa vigente en gestión urbanística, políticas y programas medioambientales.

<https://www.sanpedrodelpinatar.es/transparencia/urbanismo-y-medioambiente/>

### **Ciudad:**

En este apartado se presentan temas de interés para la ciudadanía relacionados con la Historia del Municipio, lugares de interés, proyectos de recuperación de la historia oral con carácter intergeneracional, análisis del Municipio desde diversas ópticas, y la Responsabilidad Social Corporativa como compromiso municipal.

<https://www.sanpedrodelpinatar.es/transparencia/ciudad/>

### **La Sede electrónica:**



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

La sede electrónica del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, facilita el acceso a los servicios de Administración Electrónica que el Ayuntamiento pone a disposición de ciudadanos, empresas, tercer sector social, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

A través de la misma la ciudadanía, empresas y asociaciones pueden ejercer su derecho de acceso a la información y realizar sus gestiones con el Ayuntamiento.

Este servicio está disponible los 365 días del año y durante 24 horas, no obstante para cualquier duda o incidencia la ciudadanía siempre dispone de la atención personalizada a través de la OAC, (oficina de atención al ciudadano)

**La sede electrónica ha supuesto una nueva forma de gestión y organización de los servicios públicos contribuyendo a modernizar las administraciones públicas, apostando por la simplificación y mejora de los procedimientos administrativos.**

[https://sede.sanpedrodelpinatar.es/sta/CarpetaPublic/doEvent?APP\\_CODE=STA&PAGE\\_CODE=PTS\\_HOME&lang=ES](https://sede.sanpedrodelpinatar.es/sta/CarpetaPublic/doEvent?APP_CODE=STA&PAGE_CODE=PTS_HOME&lang=ES)

#### **K) Factores transversales:**

El proyecto de modernización administrativa y transparencia del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, también desarrolla factores transversales como son los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

##### **– Objetivo número 5. IGUALDAD DE GÉNERO**

La modernización administrativa y el empleo de las Nuevas tecnologías, en aspectos como la sede electrónica y el teletrabajo ha hecho posible la conciliación de la vida personal y laboral, tanto para hombres como para mujeres. Esta forma de organización nos dota de herramientas capaces de hacernos más productivos y eficientes.

La experiencia ante el COVID-19 ha puesto de manifiesto que el teletrabajo es una clara apuesta por la modernización administrativa y poder teletrabajar ha hecho posible que

empleados y empleadas públicos/as hayan podido responder a los objetivos de sus puestos de trabajo así como conciliar con la vida familiar

- Paralelamente para nuestros usuarios hemos facilitado la accesibilidad y esta mejora en el acceso ha redundado en beneficios igualitarios para hombres y mujeres.



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

– **Objetivo número 11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES, SEGURAS, RESILIENTES Y SOSTENIBLES**

La modernización administrativa ha contribuido a obtener una sociedad más sostenible en muchos aspectos, disminución del uso del papel provocando un impacto positivo en el medioambiente.

- Impacto positivo en la ciudadanía que ocupa un lugar estratégico como rol activo aumentando la calidad de la participación democrática.
- En definitiva se promueve la transparencia, la rendición de cuentas y el diálogo y la implicación con todos los grupos de interés, apostando por el desarrollo social incluyente.
- Este tipo de actuaciones mejora la confianza de los ciudadanos en los organismos públicos.

– **Objetivo número 17. Alianza mundial para el desarrollo sostenible.**

- Otro de los aspectos que ha quedado evidenciado con la pandemia del COVID-19 es la necesidad de estar conectados y con acceso a datos abiertos. El open data ha visto duplicada su efectividad y necesidad para dar una respuesta global a los efectos de la pandemia.