



**DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN**

MEMORIA de TRANSPARENCIA 2024

**INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA
PUBLICIDAD ACTIVA Y DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
DURANTE EL EJERCICIO 2024**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1	INTRODUCCIÓN.....	3
1.1	Contenido del informe	3
1.2	Marco teórico.....	3
1.3	Sobre la Unidad Municipal de Datos.....	5
2	PUBLICIDAD ACTIVA.....	6
2.1	Resultado del diagnóstico según criterio.....	6
2.2	Disconformidades	9
2.3	Soporte web de la publicidad activa	9
2.4	Contenidos de publicidad activa más consultados	11
3	DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	13
3.1	Indicadores generales	13
3.2	Canales de recepción de las solicitudes.....	13
3.3	Perfil de las personas solicitantes.....	14
3.4	Solicitudes por departamento competente.....	14
3.5	Información solicitada en cada una de las solicitudes.....	16
4	MEDIOS Y RECURSOS DEL SISTEMA DE TRANSPARENCIA.....	17
5	ANEXOS.....	19
5.1	Preguntas frecuentes sobre la metodología MESTA	19

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Contenido del informe

1.1.1 PRESENTACIÓN

En cumplimiento del artículo 66 de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi (LILE), se presenta este informe sobre el grado de cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y acceso a la información pública, y que corresponde al ejercicio 2024.

Según lo recogido en el artículo 66, el informe debe incluir, al menos:

- El grado de cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa.
- Los contenidos más consultados en el portal de transparencia.
- Datos estadísticos relativos al ejercicio del Derecho de Acceso a Información Pública (DAIP).

Este informe se ha elaborado siguiendo la **metodología MESTA**; por lo tanto, además de lo anterior se recoge:

- El grado de cumplimiento de la publicidad activa no solo identificando qué se publica, sino también cómo, cuándo o dónde se publica.
- El grado de implementación de herramientas y buenas prácticas para el funcionamiento óptimo de un sistema de transparencia.

1.2 Marco teórico

1.2.1 PUBLICIDAD ACTIVA

DEFINICIÓN

La publicidad activa (o transparencia activa) es la información que los sujetos obligados tienen que publicar en la web de forma periódica y actualizada para garantizar la transparencia de su actividad.

PUBLICIDAD ACTIVA EN LA LILE

La LILE recoge la relación de obligaciones de publicidad activa de las entidades locales vascas en el capítulo II de su Título IV.

En esta ley autonómica, las obligaciones de publicidad activa se dividen en 6 ámbitos de información:

1. Institucional y organizativa (art. 52)
2. Jurídico-normativa (art. 53)
3. Políticas públicas y de la cartera de servicios (art. 54)
4. Gestión pública (art. 55)
5. Personal al servicio de las entidades locales (art. 56)

6. Económico financiera y presupuestaria (art. 57)

Se han contabilizado como ítems de información cada una de las letras contempladas en cada uno de los artículos de la ley. Se ha obtenido una lista con 42 ítems de publicidad activa, que se mostrará más adelante.

EVALUAR LA PUBLICIDAD ACTIVA CON MESTA

Se utilizan dos familias de criterios para auditar la publicidad activa de la actividad pública de una administración:

1. Criterios de valoración de datos, información y contenidos.
2. Criterios de valoración del soporte web de la publicidad activa.

Los criterios de valoración datos, información y contenidos son:

- Publicación de contenido
- Reutilización
- Actualización y Datación
- Accesibilidad en nº clics

Los criterios de valoración del soporte web de la publicidad activa son:

- Accesibilidad web
- Lugar de publicación
- Estructura
- Buscador interno funcional

1.2.2 DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

DEFINICIÓN

Es el derecho que tienen todas las personas de acceder a la información pública. Se entiende por información pública, toda información, cualquiera que sea su soporte y forma de expresión, elaborada o adquirida por las entidades locales en el ejercicio de sus funciones y que obre en su poder. También se conoce por transparencia pasiva.

Todas las personas físicas y jurídicas tienen derecho a la información pública. Cualquier dato, información, documento o contenido que disponga el Ayuntamiento puede ser objeto de una solicitud. Sin embargo, la normativa también recoge limitaciones a este derecho.

TRANSPARENCIA PASIVA EN LA LILE

La LILE dedica el capítulo III de su título VI a los principios en materia de acceso a la información pública, con estructura y contenidos bastante similares a los de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTAIPBG).

En materia de transparencia pasiva, lo más reseñable de la norma autonómica es que se recoge la obligación de publicar datos estadísticos específicos sobre las solicitudes de acceso a información pública.

1.2.3 OTROS MEDIOS Y RECURSOS DEL SISTEMA MUNICIPAL DE TRANSPARENCIA

Además de las obligaciones de transparencia -activa y pasiva-, establecidas en las leyes de transparencia y que son de obligado cumplimiento, hay otros contenidos informaciones o datos, normativas, herramientas, etc. que complementan el sistema de transparencia de una administración.

EVALUAR MEDIOS Y RECURSOS DEL SISTEMA DE TRANSPARENCIA CON MESTA

Esta versión de la metodología MESTA -utilizada para realizar este ejercicio de seguimiento de cumplimiento de las obligaciones- dispone de una lista de chequeo con una serie de buenas prácticas orientadas a la mejorar el sistema de transparencia de cualquier administración.

1.3 Sobre la Unidad Municipal de Datos

1.3.1 PRESENTACIÓN Y FUNCIONES

La Unidad Municipal de Datos (UMD) está integrada en la Dirección de Presidencia del Ayuntamiento de San Sebastián y es homologable a cualquier unidad municipal de transparencia.

En líneas generales, la Unidad Municipal de Datos se encarga de la gestión integral de la información municipal, que se concreta en:

- Coordinar y hacer el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa.
- Tramitar las solicitudes de acceso a información pública.
- Rendir cuentas.
- Coordinar la gobernanza de los datos.
- Gestionar la información de carácter geográfico.

1.3.2 DATOS DE CONTACTO

FICHA DE CONTACTO	
Persona responsable	Ibon Ramos
Email	Ibon_ramos@donostia.eus
Nº de teléfono	943 481 360

2 PUBLICIDAD ACTIVA

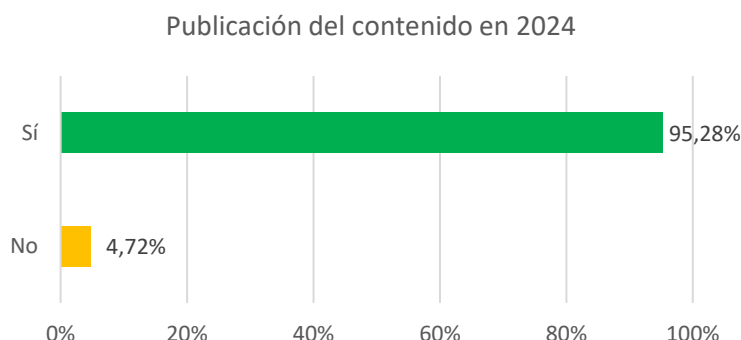
El diagnóstico de la publicidad activa se ha realizado teniendo en cuenta los contenidos publicados en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián. Por lo tanto, no se han tenido en cuenta aquellos contenidos que aun pudiendo estar publicados, no están indexados y no se puede acceder a ellos a través del portal de transparencia.

2.1 Resultado del diagnóstico según criterio

2.1.1 PUBLICACIÓN DE CONTENIDO

La publicación del contenido es el principal criterio del diagnóstico. Mide si está disponible la información que es obligatorio publicar. Se considera información todo dato, texto, gráfico, infografía, etc.

En base a la LILE, las obligaciones de publicidad activa son 42. En la actualidad, **de todas ellas hay información disponible en el portal de transparencia**, hay 40 obligaciones que tienen la información completa (95,28%). Esto supone que ha habido un mayor cumplimiento en el ejercicio 2024. En el ejercicio anterior el cumplimiento fue del 83.33%. Se han reducido la cantidad de obligaciones no publicadas, logrando un porcentaje inferior al 5% de contenido no publicado.

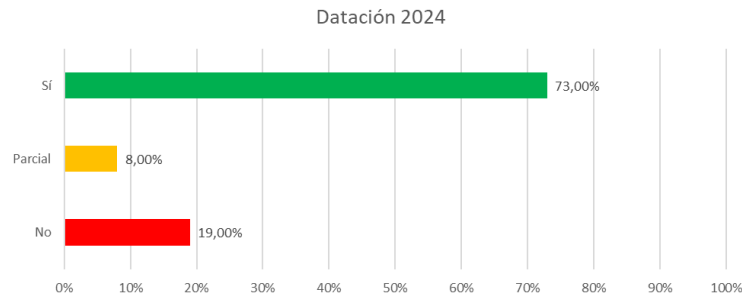


2.1.2 DATACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

DATACIÓN

La datación permite al público general situar la información en el tiempo. Al evaluador/a de transparencia le indica si la información es actual o no.

Aunque no existe una norma interna que obligue a datar los contenidos, algunos recursos de información ya cuentan con fecha de publicación. De hecho, la Unidad Municipal de Datos ha empezado a datar todos los contenidos que elabora.

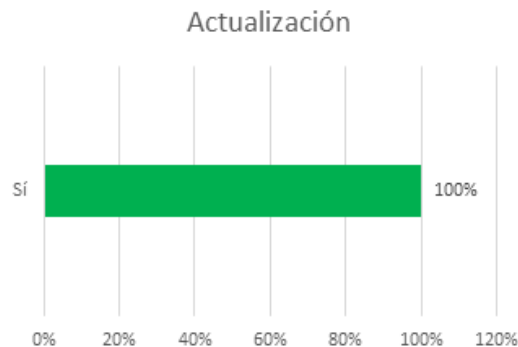


El 73% de los ítems están correctamente datados, el 8% parcialmente, y el 19% aún no están datados. En total, el 27% de los ítems están o parcialmente o no datados.

El indicador de datación en 2024 no ha mejorado, pasando de un 80% en 2023 a un 72% en 2024. La datación es una buena práctica que se tiene que implementar de forma integral, y los números indican que hay un margen de mejora considerable.

ACTUALIZACIÓN

En el artículo 47.3 b) de la LILE, se indica **que la publicidad activa consiste en publicar información de forma periódica y actualizada**. La UMD coordina la actualización y mejora de la información disponible en el portal de transparencia.



Este indicador se cumple en el 100% de los casos, toda la información publicada está actualizada.

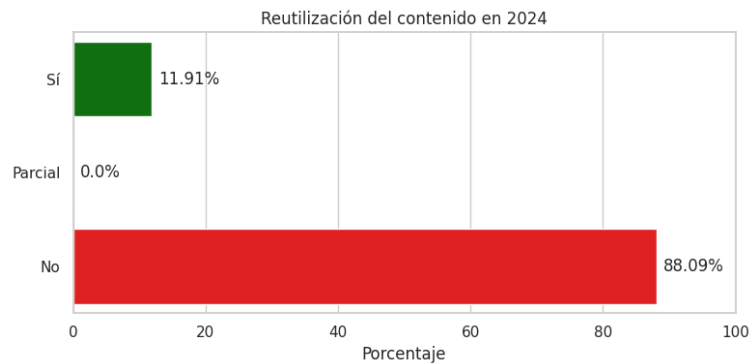
2.1.3 REUTILIZACIÓN

El artículo 60 de la LILE indica que *“las entidades locales fomentarán la reutilización de la información pública”*. Para ello, es necesario servir la información en formatos reutilizables. No obstante, no se implementa esta buena práctica de forma sistemática.

Los datos que responden a obligaciones de publicidad activa son: contratos formalizados y resueltos, subvenciones, ejecución presupuestaria, período medio de pago a proveedores y la relación de bienes patrimoniales inmuebles.

De los datos mencionados, solo se publican en el portal municipal de datos abiertos la relación de bienes patrimoniales y las subvenciones. Por otra parte, los datos de contratos se encuentran en Open Data Euskadi. Se pueden encontrar recursos reutilizables en el portal de transparencia –datos

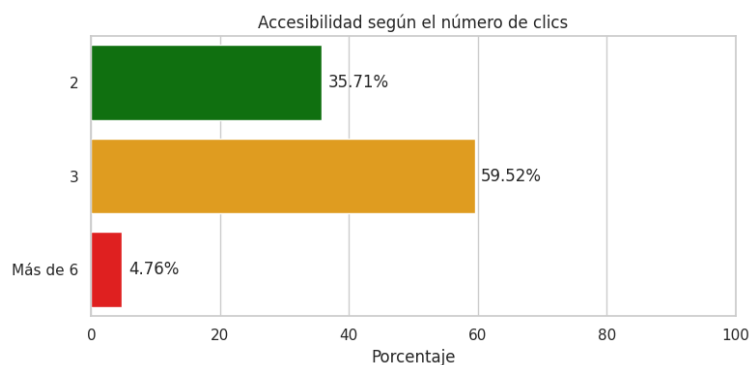
presupuestarios y económico-financieros– que deberían ser accesibles desde el portal de datos abiertos.



El criterio de reutilización se cumple sólo en el 11,91% de los ítems. Por lo tanto, **el 88,09% de las informaciones publicadas no están disponibles en formatos reutilizables**. En conclusión, **el Ayuntamiento tiene el reto de avanzar hacia la transparencia basada en datos, que facilitará la reutilización**.

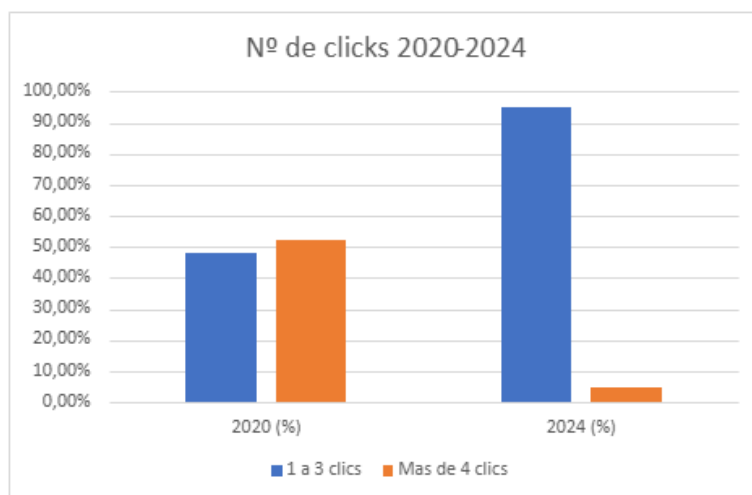
2.1.4 ACCESIBILIDAD EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE CLICS

La *accesibilidad en número de clics* hace referencia a la facilidad o dificultad para acceder a la información deseada dentro del portal de transparencia. Se evalúa contando clics de ratón desde la portada del portal hasta el contenido buscado.



En este aspecto el Ayuntamiento tiene una buena puntuación, 15 ítems son accesibles en dos clics (35.71%), y 25 ítems en tres clics 59.52%).

La información menos accesible es la relativa a los informes y memoria de procesos participativos debido a que es necesario (desde un banner lateral de portal de transparencia) ir al portal de participación y navegar por este hasta encontrar el contenido deseado.



El número de clics ha mejorado, logrando año tras año una reducción del número de clics. **Esto es una buena señal del fomento de accesibilidad y usabilidad por parte del Ayuntamiento.**

2.2 Disconformidades

A continuación, se enumeran los ítems que no cuentan con la información completa.

#	Ítem	Comentario
55a)	Datos estadísticos de contratos Los datos estadísticos sobre el porcentaje, en volumen presupuestario, de contratos adjudicados a través de cada uno de los procedimientos previstos en la legislación de contratos del sector público.	No se ha podido recibir la información relativa a 2024.
57b)	Cuenta General Las cuentas anuales que deban rendirse y los informes de auditoría de cuentas y de fiscalización por parte de los órganos de control externo que sobre ellos se emitan.	Se aprueban en el pleno de julio 2025, por lo que no se ha podido recibir la información.

2.3 Soporte web de la publicidad activa

Por último y para finalizar este segundo capítulo, se va a exponer la evaluación del soporte web de la publicidad activa en base a una serie de criterios recogidos en la metodología MESTA. En las tablas de los próximos dos subapartados, se exponen los criterios y las evaluaciones realizadas.

2.3.1 DECLARACIÓN DE ACCESIBILIDAD

Los siguientes criterios están orientados a evaluar si la declaración de accesibilidad disponible en donostia.eus sigue los recogido el *Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, y su normativa de desarrollo*.

#	Criterio	Valor	Evaluación
1a)	Publicación Se publica la declaración de accesibilidad conforme al artículo 15 del RD 1112/2018.	Sí	<i>"La presente declaración de accesibilidad se aplica al sitio web https://www.donostia.eus/, excluyendo los contenidos incrustados provenientes de otros dominios."</i>
1b)	Visibilidad La declaración de accesibilidad se encuentra visible desde cualquier página de la web	Sí	La declaración de accesibilidad es visible desde el footer de todas las páginas web de donostia.eus .
1c)	Cumplimiento de pautas Indicar el grado de cumplimiento de las pautas de accesibilidad tiene la web de la entidad.	Sí	En la declaración se recogen los aspectos de falta de conformidad con el RD 1112/2018
1d)	Método y fecha Se especifica el método de preparación y fecha de la declaración de accesibilidad.	Sí	Se indica: "La presente declaración fue preparada el 15 de abril de 2021."
1e)	Última revisión Se publica la fecha de la última revisión de la declaración de accesibilidad.	Sí	Se indica: "Última revisión de la declaración: 15 de abril de 2021."
1f)	Mecanismos de comunicación Se proporciona al usuario un mecanismo de comunicación en los términos que se establece el RD.	Sí	Se ofrece a las personas usuarias la posibilidad de presentar quejas y sugerencias mediante un formulario o a través de teléfono de contacto
1e)	Reclamación Se publica un enlace al procedimiento de reclamación regulado en el artículo 13 del Real Decreto.	No	No se ofrece un enlace al procedimiento de reclamación regulado en el artículo 13 del RD 1112/2018. Además, en el catálogo de trámites no se ha encontrado un procedimiento específico para Solicitudes de Información accesible y Quejas, que se regulan en los artículos 10, 12 y 13 del RD 1112/2018. Si una persona quisiera ejercer este derecho, tendría que hacerlo mediante una solicitud general .

2.3.2 LUGAR DE PUBLICACIÓN, ESTRUCTURA Y BUSCADOR INTERNO FUNCIONAL

#	Criterio	Valor	Evaluación
1	Lugar de publicación	Sí	El portal de transparencia es accesible desde el <i>footer</i> de las páginas web de donostia.eus .

	El portal de transparencia es visible desde la página web principal de la administración.		
2	Estructura En el portal de transparencia, los ítems de publicidad activa están organizados y clasificados siguiendo los ámbitos de información de la LILE.	Parcial	En el portal de transparencia, los índices de publicidad activa están organizados y clasificados siguiendo la estructura del cuadro de indicadores de DYNTRA; concretamente, la estructura del índice <i>DYNTRA Ayuntamientos y Municipios</i> (DAM). La metodología MESTA considera que es una buena (o mejor) práctica ordenar e indexar los ítems de publicidad activa siguiendo los ámbitos de información normativa de aplicación, que en este caso es la LILE. En el apartado 1.2.1.2. está expuesto la relación de ámbitos de información de la LILE.
3	Buscador funcional La información se puede buscar desde la página principal del portal de transparencia, sin necesidad de navegar dentro de dicho portal.	No	El portal de transparencia no dispone de un buscador funcional que permita a la persona usuaria encontrar el contenido deseado sin tener que navegar por dentro del portal. Por un lado, en el portal de transparencia, se publican datos, informaciones y contenidos sin metadatos asociados. Por otro, el portal no dispone de un buscador propio, el que hay es compartido para todo el dominio donostia.eus . Este buscador no permite hacer búsquedas avanzadas, o acotar la búsqueda al portal de transparencia. Por lo tanto, y como se ha podido verificar, no se pueden encontrar contenidos de transparencia con el buscador. Es necesario navegar por el portal de transparencia para encontrarlos, y esto es un obstáculo desde el punto de vista de la encontrabilidad .

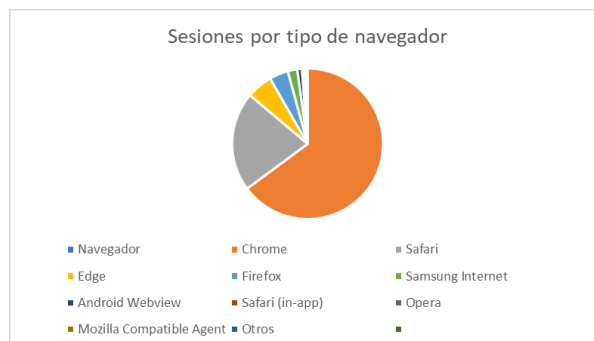
2.4 Contenidos de publicidad activa más consultados

A continuación, los datos relativos a las visitas al portal de transparencia de 1 de enero de 2024 a 1 de enero de 2025. A diferencia de otras memorias anuales, no se ha podido completar este apartado de la misma forma debido a un cambio en la herramienta empleada para medir estas estadísticas, Google Analytics.

2.4.1 NÚMERO DE VISITAS A PÁGINAS POR NAVEGADOR

Navegador	Porcentaje
Chrome	64,2%
Safari	21,1%
Edge	5,5%
Firefox	4%
Samsung Internet	2%
Android Webview	1%
Safari (in-app)	0,5%

Opera	0,3%
Mozilla Compatible Agent	0,2%
Otros	0,2%



2.4.2 SESIONES Y NÚMERO DE VISITAS POR CATEGORÍA DE DISPOSITIVO

Categoría de dispositivo	Porcentaje
Mobile	59,9%
Desktop	39%
Tablet	1%
Smart Tv	0,1%



3 DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento del artículo 66.2 c) de la LILE, se exponen datos estadísticos relacionados con las solicitudes de acceso a información pública recibidas por la Unidad Municipal de Datos en el ejercicio 2024.

3.1 Indicadores generales

Indicadores generales	
Número de solicitudes presentadas	107
Número de solicitudes resueltas	107
Plazo medio de resolución	16 días
Número de solicitudes contestadas fuera de plazo	0
Número de solicitudes estimadas totalmente	107
Número de solicitudes estimadas parcialmente	0
Causas de estimación parcial	-
Número de solicitudes estimadas con oposición de terceros	0
Número de solicitudes desestimadas	0
Causas de desestimación	-
Número de solicitudes inadmitidas	0
Causas de inadmisión	-

3.2 Canales de recepción de las solicitudes

Canales de recepción de las solicitudes	
Registro presencial	0
Registro telemático	107
buzón ciudadanía-mail	0
Modelos de instancia utilizados	- Instancia general: 0 - Instancia Acceso a Información Pública: 107 - Otros: (Escrito): 0

3.3 Perfil de las personas solicitantes

Perfil de las personas solicitantes	
Personas a nivel particular	80
Empresas-asociaciones-entidades	27
Sexo	- Hombre: 47 - Mujer: 31 - Empresa/entidad genérica: 29
Tramos de edad	Desconocido: 54
Idioma utilizado en la solicitud	- Castellano: 107 - Euskera: 0
Barrios	- Ciudad: 33 - Centro: 30 - Aiete: 3 - Altza: 2 - Gros: 7 - Intxaurreondo: 3 - Egia: 4 - Ibaeta: 2 - Amara: 2 - Martutene: 1 - Añorga: 1 - Antiguo: 9 - Bidebieta: 1 - Zubieta: 1 - Ategorrieta-Ulia: 3 - Miramon: 2 - Igeldo: 3

3.4 Solicitudes por departamento competente

Servicio o Dirección	nº de solicitudes
Personas	3
Urbanismo	56
Mantenimiento	7
Movilidad	6
Deportes	2

Financiera	11
Acción social	2
Gestión Económica	11
Guardia Municipal	2
Promoción Social	1
Presidencia	3
Secretaria	7
Proyectos y Obras	2
DBUS	2
SPEIS	1
Etxegintza	1

3.5 Información solicitada en cada una de las solicitudes

#	Resumen de la información solicitada
1	Obras públicas
2	Obras en edificación
3	Información sobre puestos municipales
4	Licencias de actividad
5	Procesos de selección
6	Información sobre movilidad en la ciudad
7	Información sobre planeamiento municipal
8	Información sobre aparcamientos
9	Impuestos municipales
10	Servicios sociales
11	Pliegos
12	Multas
13	Autorización en espacio público
14	Presupuestos
15	Convenios urbanísticos
16	Alegaciones

4 MEDIOS Y RECURSOS DEL SISTEMA DE TRANSPARENCIA

La normativa de transparencia, la oferta de información sobre la actividad pública, el procedimiento de acceso a información pública, el soporte de la publicidad activa etc. son elementos que en su interrelación constituyen el sistema básico de transparencia de una administración pública.

No obstante, existen otros elementos complementarios que enriquecen un sistema de transparencia e impulsan a una administración hacia la transparencia efectiva.

Para evaluar la complejidad del sistema de transparencia del Ayuntamiento, se han tenido en cuenta 8 buenas prácticas, que se exponen en la siguiente tabla.

#	Criterio	Valoración	Evaluación
1	Elaborar y publicar una memoria anual de transparencia	Parcial	<p>Las memorias (o informes de seguimiento) se elaboran en el primer trimestre del año y tienen como el objetivo de dar cuenta del grado de cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia en el ejercicio inmediatamente anterior, siguiendo lo recogido en el artículo 66 de la LILE.</p> <p>Desde el año 2020 se han elaborado memorias para uso interno. La memoria de 2024 es la primera que se hace pública.</p>
2	Disponer de un portal de datos abiertos	Parcial	<p>El Ayuntamiento cuenta con un portal de datos abiertos, en CKAN. Cuenta con 154 conjuntos de datos. Algunos de los datasets publicados permiten al Ayuntamiento cumplir con las obligaciones de publicidad activa mediante datos servidos en formatos reutilizables.</p> <p>Sin embargo, los conjuntos de datos tienen fechas de última actualización anteriores a 2024, por lo que no puede darse por cumplido este criterio.</p>
3	Rendir cuentas del plan de mandato	Sí	El Ayuntamiento rinde cuentas sobre el Plan de Gobierno 2023-2027, creando un apartado con todos los proyectos en marcha e información detallada y actualizada sobre su grado de evolución.
4	Visualizar datos económicos y presupuestarios	Parcial	<p>Anualmente, se publica una infografía en la que se recoge de forma sencilla información sobre presupuesto aprobado. Además, se elabora un contenido didáctico en el que se describen de las principales partidas.</p> <p>Se recomienda avanzar hacia una solución interactiva que permita a la persona usuaria una consulta intuitiva de las distintas partidas y un seguimiento de su avance en el tiempo.</p>
5	Geolocalizar los datos de transparencia	Sí	El Ayuntamiento se ha dotado de un Catálogo de Mapas que contiene información geolocalizada de: centros de servicios sociales, oficinas de atención ciudadana, obras en ejecución, etc.

			Además, el catálogo está conectado con el portal de open data; en otras palabras, cuenta con una oferta de 116 conjuntos de datos espaciales.
6	Disponer de un reglamento de transparencia	No	El Ayuntamiento no dispone de un reglamento propio de transparencia.
7	Disponer de un contenido sobre las leyes de transparencia	No	En el portal de transparencia no encontramos contenidos didácticos que ayuden a la ciudadanía a entender mejor la información publicada.
8	Publicar las estadísticas de acceso al portal de transparencia	Parcial	Se han hecho publicar las estadísticas de acceso en el portal de transparencia, pero por un error en la herramienta que recopila estas estadísticas, son de menor cantidad y calidad que años pasados.

5 ANEXOS

5.1 Preguntas frecuentes sobre la metodología MESTA

#	Criterio	Explicación
1	¿Qué es Mesta?	MESTA es el acrónimo de Metodología de Evaluación y Seguimiento de la Transparencia de la Actividad Pública.
2	¿Quién creó MESTA?	En 2016, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG) y la -ya desaparecida- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) trabajaron conjuntamente para crear esta metodología.
3	¿Para qué sirve MESTA?	Para realizar el seguimiento y la evaluación del grado de cumplimiento de una administración pública con respecto a la normativa aplicable en materia de transparencia. En definitiva, para saber en cada momento en qué medida se cumple la normativa aplicable y qué áreas de mejora existen. Es la herramienta para la gestión integral del sistema de transparencia.
4	¿Por qué usar MESTA?	La transparencia efectiva se alcanza cuando la ciudadanía se forma juicio del funcionamiento de sus instituciones consumiendo contenidos, documentos o datos difundidos por las administraciones públicas. Por lo tanto, no basta con publicar información, sino que se debe hacer con calidad e inteligibilidad. MESTA no solo evalúa qué se publica, sino también cuándo se publica o cómo se publica. Da soporte, por lo tanto, a la planificación de acciones de mejora.
5	¿Qué buenas prácticas existen?	Se han analizado dos buenas prácticas respecto a la implementación de MESTA: la original del CTBG y la adaptación del Comisionado de Transparencia de Canarias.
6	¿Qué versión de MESTA se expone en este documento?	La empresa desdeDatum es la autora de este documento. Esta versión pretende respetar las directrices originales del CTBG y las tendencias que ha expresado hacia una versión 2.0. Asimismo, recoge las lecciones aprendidas en Canarias. El resultado es una visión de la metodología orientada a la práctica y que se adapta a cualquier nivel de la Administración pública.