



**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

Proceso de participación ciudadana para la elaboración de la Carta de Derechos y Deberes de la Ciudadanía ante su Administración Municipal

TALLER PARTICIPATIVO Nº 1 Acta de la sesión

Ejea de los Caballeros, 25 de Abril de 2013



Índice

ÍNDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. DESARROLLO DE LA SESIÓN	4
3. ASISTENTES	5
PARTICIPANTES	5
ORGANIZACIÓN	5
4. BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN	6
5. BALANCE GENERAL DEL DOCUMENTO	7
5.1. LAS LUCES...	7
5.2. LAS SOMBRAS...	7
6. APORTACIONES A LOS DIFERENTES APARTADOS DEL TÍTULO I	8
6.1. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL TRANSPARENTE	8
6.2. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL COMPENSIBLE, RESPONSABLE Y ATENTA	9
6.3. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL ÁGIL Y TECNOLÓGICAMENTE AVANZADA	10
6.4. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL PARTICIPATIVA	11
8. EVALUACIÓN DE LA SESIÓN	13
PUNTUACIONES MEDIAS Y VALORACIONES GENERALES	13
COMENTARIOS DE LOS PARTICIPANTES	14

1. Introducción

El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros está elaborando la **Carta de Derechos y Deberes de la ciudadanía de Ejea de los Caballeros ante su Administración Municipal**. Se trata de un documento, similar a una Declaración, que recoge, en una serie de artículos, los derechos y los deberes de la ciudadanía orientados a configurar una Administración municipal abierta, cercana, transparente, con libre acceso a la información, que promueva la convivencia cívica y fomente una participación ciudadana de calidad.

El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros inició, hace algo más de un año, un proceso participativo para elaborar este documento, haciendo difusión de un primer borrador a través de la página web municipal. Actualmente, ha considerado necesario realizar **un contraste y debate presencial sobre los contenidos de la Carta de Derechos y Deberes**, invitando a la ciudadanía, tejido asociativo, técnicos municipales y grupos políticos a participar en diferentes sesiones que se celebrarán durante los próximos meses. Para ello, cuenta con el apoyo de la Dirección General de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación del Gobierno de Aragón.

Este taller participativo forma parte de la fase deliberativa del proceso, cuyo esquema resumido aparece a continuación:



2. Desarrollo de la sesión

El taller participativo se llevó a cabo el día **25 de Abril de 2013**, en horario de **19,30h a 21,30h**, en el Aula 4 del Centro cívico cultural, en Ejea de los Caballeros (Zaragoza).

Los objetivos de este taller participativo eran los siguientes:

- Realizar una valoración general de la Carta de Derechos y deberes
- Contrastar el Título I de la Carta con el tejido asociativo de Ejea de los Caballeros

Para alcanzar estos objetivos se desarrolló el siguiente **orden del día**:

19:30h	Bienvenida, presentación de los asistentes y valoración general de la carta
20:00h	Contraste y aportaciones al articulado del Título I – trabajo individual/grupos
20:30	Debate plenario de los cinco apartados
21:30	Conclusiones y cierre de la sesión



3. Asistentes

A continuación aparecen los nombres de las personas asistentes:

Participantes

Nombre	Entidad / Asociación
Francisco Javier Pérez Coscullano	C.D.E. Pesca San Bartolomé
Carmen Caudevilla	Grupo Popular – Ayto de Ejea de los Caballeros Mujeres en Igualdad
Sergio Fago Navarro	Grupo Popular – Ayto de Ejea de los Caballeros
Ana Cristina Navarro Herrero	Moteros de Ejea (Motoclub)
Gloria Zarralanga Lasobras	Asociación de Mujeres de Ejea
Jesús Bericat Marín	Asociación Casco Histórico San Juan

Organización

Nombre	Entidad / asociación
Xavier Carbonell	Equipo de facilitación. ARC Mediación Ambiental
Mar Fábregas	Equipo de facilitación. ARC Mediación Ambiental

4. Bienvenida y presentación

Xavier Carbonell Casadesús, de ARC Mediación Ambiental, Asistencia técnica de la DG de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación, dio la bienvenida a todas las personas asistentes agradeciendo su presencia e hizo un resumen de los contenidos del borrador de Carta de Derechos y Deberes de la Ciudadanía de Ejea de los Caballeros ante su Administración Municipal. Su presentación se centró en los siguientes aspectos:

- Las razones que justifican la elaboración de la Carta de Derechos y Deberes en el contexto actual de desafección política, aumento de las exigencias ciudadanas respecto a los servicios y administraciones públicas, etcétera.
- El objetivo principal de la Carta de Derechos y Deberes.
- Los antecedentes normativos entre los que destaca la Ley 30/1992 de RJAP y PAC, la normativa local (Ley 7/1985 RBRL y Ley 7/1999 de Administración Local de Aragón), así como la propia normativa aprobada por el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros como el Reglamento Orgánico Municipal o el Código de Buen Gobierno.
- La estructura general de la Carta, indicando que sus contenidos se distribuyen en 5 apartados.
- Repaso del contenido de cada uno de los apartados del Título I, objeto de debate en este taller.

Posteriormente explica la dinámica de la sesión y da por iniciado el taller.



5. Balance general

5.1. Las luces...

- En general, para las personas asistentes, el hecho en sí de que se haga una Carta de Derechos y Deberes de la ciudadanía ante su Administración municipal les parece una iniciativa interesante.
- También les resulta muy positivo que se invite a participar a la ciudadanía en la elaboración del documento.



5.2. Las sombras...

- Sería necesario matizar algunas cosas, aunque en una lectura rápida se ve bastante completa.
- La escasa participación en el taller. Sorprende la poca asistencia hoy en relación a las personas inscritas en la jornada informativa. En principio, visto el elevado número de habitantes del municipio y de asociaciones deberíamos ser más cuando se nos da una oportunidad de participar a la ciudadanía. Se constata que esto no es un hecho aislado, sino que en otros procesos también ha habido poca participación (se pone como ejemplo la elaboración de la Agenda 21 local)
- Que el proceso no sea vinculante ni haya garantías de que todas las aportaciones tengan un reflejo en el resultado final.

6. Aportaciones a los diferentes apartados del Título I

6.1. Una Administración municipal transparente

Mayor agilidad y concisión en las respuestas

- Los **ritmos** de respuesta a los ciudadanos se deberían acelerar, con la obligatoriedad de contestar en un tiempo determinado.
- Las respuestas a los escritos realizados por los ciudadanos deberían ser **concisas** y ajustarse a las preguntas que se formulen, sin rodeos ni ambigüedades.
- Se deberían evitar, en la medida de lo posible, los **acrónimos** (IASS, IAI,...), pues la ciudadanía, especialmente las personas más mayores, pueden desconocer su significado.



Simplificación en los trámites

- La simplificación de la **burocracia** en la realización de los trámites administrativos, contribuiría también a la transparencia, pues facilitaría la accesibilidad y la participación de la ciudadanía.

Publicidad de la información económica y sobre subvenciones

- Los ciudadanos tienen derecho a conocer en detalle el **presupuesto** del Ayuntamiento y las diferentes partidas de gasto.
- También se pide que esté disponible información completa sobre las **subvenciones** públicas, no sólo las convocatorias sino todas sus características (criterios de adjudicación, baremos, resultados de las mismas, etcétera).

Difusión de las preguntas y respuestas frecuentes

- Dado que en ocasiones la pregunta formulada por un ciudadano puede ser de interés para otros, se propone que haya un medio común donde **publicar** las preguntas más frecuentes y sus respuestas.
- Se podría plantear también algún tipo de **foro**, en la propia web municipal, que se abriese para temas que la ciudadanía considere interesante.

6.2. Una Administración municipal comprensible, responsable y atenta

Mejora de las capacidades comunicativas de los administradores

- En ocasiones, el uso excesivo de tecnicismos o la mejorable capacidad comunicativa de los trabajadores municipales que realizan atención al público, puede entorpecer la relación de la Administración con sus administrados. Se plantea que los administradores tengan una buena formación en capacidades comunicativas para **empatizar** lo máximo posible con la ciudadanía.

Facilidad para acceder a la persona experta o responsable

- A menudo, resulta complicado llegar a la persona técnica responsable del tema por el que se acude al Ayuntamiento. Pueden pasar varios días y en ocasiones, supone la interlocución con varios intermediarios antes de llegar al responsable final. Se pide que esto debería ser más sencillo y que, en función del tema, la persona responsable del mismo pueda atender directamente al ciudadano/a.

Creación de una figura de un/a “técnico/a de enlace”



- Se propone que, más allá de la creación o no de una Oficina de Atención Ciudadana, al menos hubiera una persona que tuviera una **visión global** de todos los servicios y áreas del Ayuntamiento y pudiera dar las indicaciones a seguir para cada tema, el Departamento al que hay que dirigirse y que además hiciera un seguimiento de los trámites.

Mayor claridad en la información pública (tablones de anuncios,...)

- Para algunos temas, la información del tablón de anuncios se localiza con cierta dificultad. También hay documentos con una letra excesivamente pequeña. Se plantea algún sistema para garantizar la **visibilidad** de la información y el orden.
- La información del tablón no siempre está **actualizada** y a veces hay excesiva información.

Mayor rapidez en la prestación de los servicios

- Una administración atenta es aquella que responde también de manera **rápida** en la prestación de los servicios. Se cita como ejemplo la actualización de la web. Si no se actualiza de una manera relativamente rápida (p.ej. en la relación de documentación necesaria para realizar un trámite), resulta difícil que la atención al público a través de esta vía sea eficiente.

Respuestas a los ciudadanos: contundentes, claras y con plazos

- Por un lado, se pide que se marquen **plazos** para responder las peticiones de los ciudadanos.
- Por otro lado, se pide que las **respuestas** sean claras, contundentes y sin rodeos.

6.3. Una Administración municipal ágil y tecnológicamente avanzada

Una web actualizada y con más contenidos

- La actualización de este medio sería una **ventaja** para las dos partes, Administración y ciudadanía. En el caso del Ayuntamiento, facilitaría el trabajo, evitaría colapsos en taquilla, etcétera.

Conexión entre áreas y apoyo en la tecnología

- Existiendo la informática y facilitando la conexión entre las distintas áreas del Ayuntamiento, se podría evitar pedir la **documentación** duplicada.
- Se plantea crear el equivalente a un **banco de datos**, que se pudieran intercambiar entre diferentes áreas. De esta forma, mientras no haya una modificación de esos datos, no sería necesario volverlos a requerir para cada trámite con el Ayuntamiento.

Mayor objetividad en los medios de comunicación institucionales

- Los contenidos de los medios de comunicación institucionales deberían elaborarse desde una mirada técnica, **objetiva** y experta.
- La página web no debería estar **politizada**. Podría acordarse algún código de buenas prácticas que garantizara al máximo la objetividad.

6.4. Una Administración municipal participativa

Más herramientas para participar

- Se deberían implementar mecanismos para que haya más participación, especialmente en el caso de los **pueblos**.
- Destaca el hecho de que en los pueblos y barrios rurales la información sobre las acciones participativas llega a menudo demasiado tarde, lo que dificulta la participación de los vecinos. Por lo tanto, se debería anticipar la **información** previa, para que después se pueda participar.
- Conviene **descentralizar** de vez en cuando las actividades (por ejemplo, que los actos culturales tengan un carácter rotativo por los pueblos). Esto motivaría la participación de los vecinos en otras actividades que haya en Ejea.



Más estímulos para participar

- Sería un auténtico incentivo que el Ayuntamiento contemplara como **vinculantes** en su decisión final las aportaciones hechas por los vecinos en estos procesos consultivos.

Implementación de los resultados de las acciones participativas

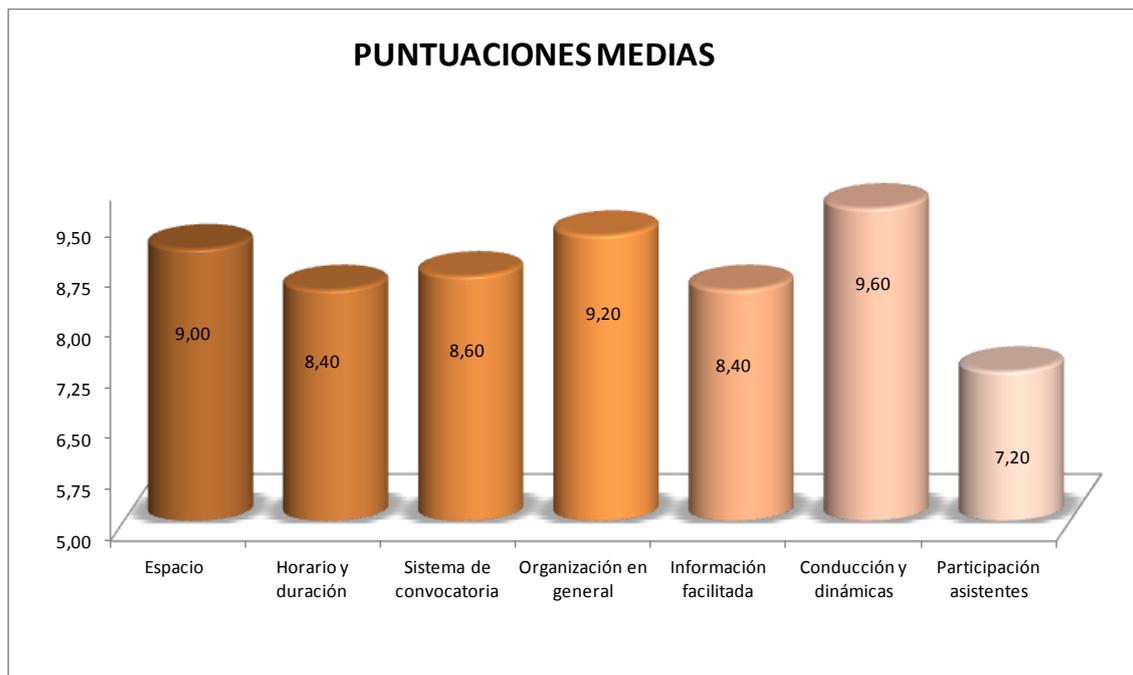
- Se plantea el interés por conocer los **resultados** de las acciones participativas, es decir, saber finalmente en qué sentido las aportaciones de la ciudadanía (realizadas a través de encuestas o procesos participativos) han transformado la decisión municipal.

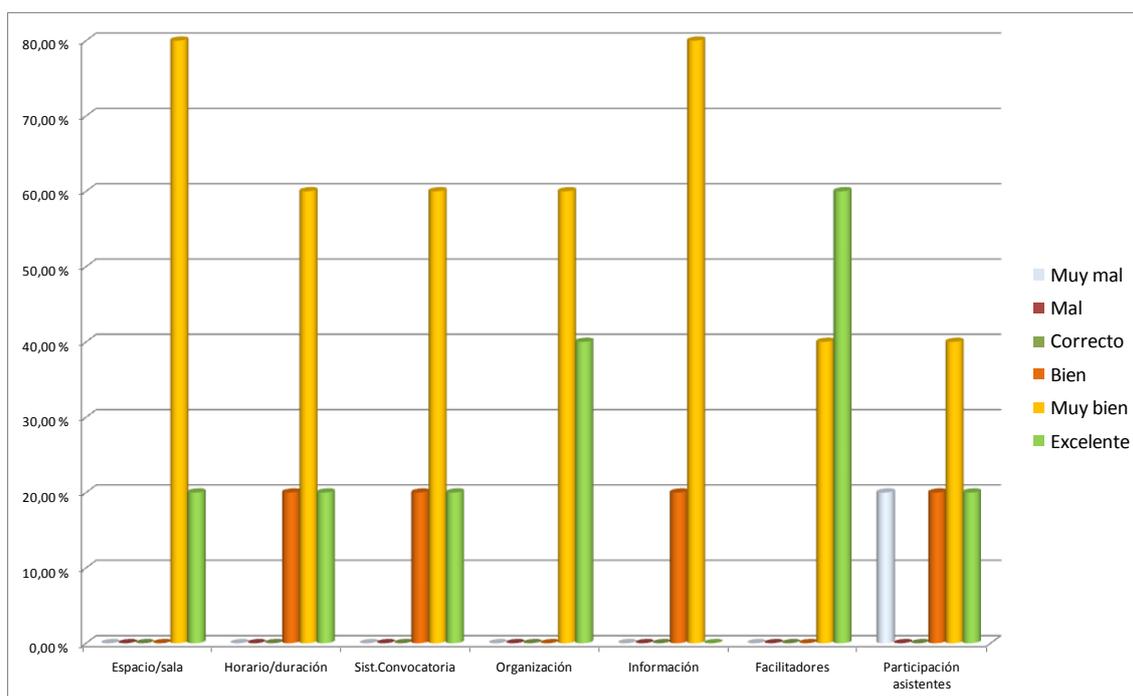


8. Evaluación de la sesión

Para valorar el funcionamiento de la sesión, se facilitó a las asistentes un sencillo cuestionario cerrado, por el que analizar diversos aspectos entre un baremo que oscila entre el 1 y el 10, siendo 10 la puntuación máxima. Vemos a continuación el resultado de las valoraciones del total de **6 cuestionarios** recogidos.

Puntuaciones medias y valoraciones generales





Comentarios de los participantes

Aspectos positivos a destacar

- Buena explicación y atención para los asistentes
- El hecho de poder intervenir cuando se desea
- La facilidad en el trabajo
- Sesión amena
- Claridad en la información
- Debate muy abierto, ideas generalistas e individuales

Ejea de los Caballeros, 25 de abril de 2013