

Proceso participativo para la elaboración la  
Ordenanza de Transparencia de Huesca

## ACTA DEL TALLER DE DEBATE INTERNO SOBRE LA FUTURA ORDENANZA MUNICIPAL

Huesca, 1 de diciembre de 2015



# Índice

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	ORGANIZACIÓN DEL TALLER .....	2
3.	RESULTADO DEL DEBATE .....	4
3.1.	<b>3.1. VALORACIÓN INICIAL DE LA ORDENANZA .....</b>	<b>4</b>
3.1.1.	<i>CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES .....</i>	<i>5</i>
3.1.2.	<i>CAPÍTULO II: INFORMACIÓN PÚBLICA .....</i>	<i>7</i>
3.1.3.	<i>CAPÍTULO III: PUBLICIDAD ACTIVA DE INFORMACIÓN .....</i>	<i>7</i>
3.1.4.	<i>CAPÍTULO IV: DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....</i>	<i>9</i>
3.1.5.	<i>CAPÍTULO V: REUTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</i>	<i>10</i>
3.1.6.	<i>CAPÍTULO VI: RECLAMACIONES Y RÉGIMEN SANCIONADOR .....</i>	<i>11</i>
3.1.7.	<i>CAPÍTULO VII: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....</i>	<i>11</i>
3.2.	<b>PROPUESTAS INTERNAS PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA ORDENANZA .....</b>	<b>12</b>
3.2.1.	¿CÓMO PRESENTAR MEJOR LA INFORMACIÓN EN LA WEB? .....	12
3.2.2.	ORGANIZACIÓN MUNICIPAL PARA DAR RESPUESTA A LA ORDENANZA .....	15
3.2.3.	¿CÓMO CONSEGUIR LA MÁXIMA ACCESIBILIDAD? .....	17
4.	EVALUACIÓN DE LA SESIÓN .....	19

# 1. Introducción

El Ayuntamiento de Huesca ha comenzado a trabajar en el desarrollo de la futura Ordenanza Municipal de Transparencia. Para ello, dispone de un borrador de normativa que está previsto sea debatido en un proceso participativo abierto a la sociedad oscense en el año 2016.



No obstante, antes de recoger las opiniones de la ciudadanía, se ha considerado necesario realizar una labor informativa y una revisión técnica con los funcionarios que trabajan en el Ayuntamiento porque serán ellos los que tendrán que aplicar la normativa que finalmente se apruebe.

De esta forma, y con el apoyo de la estrategia Aragón Participa del Gobierno de Aragón, se han realizado dos sesiones de información y formación en materia de transparencia de la actividad pública municipal. Esta formación ha sido impartida por técnicos del Gobierno de Aragón y por un técnico del Ayuntamiento de Huesca, teniendo como misión informar de las futuras actividades a desarrollar, presentar el marco jurídico actual y detallar las nuevas obligaciones que el Ayuntamiento de Huesca prevé asumir en función del contenido del actual borrador de Ordenanza de Transparencia.

Tras las citadas sesiones formativas celebradas los días 17 y 20 de noviembre de 2015, se organizó un taller de debate con el fin de recoger las aportaciones de los técnicos municipales al borrador de ordenanza. Este informe recopila los aspectos más destacados del mismo.

Los objetivos planteados para esta sesión de debate fueron:

- Valorar los elementos que, desde el punto de vista técnico, pueden propiciar o frenar el desarrollo correcto de la ordenanza.
- Proponer soluciones desarrolladas por los funcionarios del Ayuntamiento que mejoren la implantación de la ordenanza.

## 2. Organización del taller

El taller de debate interno sobre el borrador de ordenanza se desarrolló el día 1 de diciembre de 2015, martes, en horario de 10h a 13h. en la sala denominada como “Torreón” del Ayuntamiento de Huesca.

La convocatoria se realizó de forma directamente por parte del Ayuntamiento de Huesca entre las personas asistentes a la formación previa, tratando de que todas las áreas municipales estuvieran representadas por, al menos, una persona.

El esquema del proceso formativo y de debate en el que se integra esta sesión es el siguiente:



Posteriormente, y una vez que la ordenanza se revise en función de los comentarios de los técnicos, está previsto desarrollar un proceso participativo en el que se recogerán las aportaciones del tejido asociativo y la ciudadanía oscense.



El taller contó con la asistencia de 17 personas, representando a diferentes áreas municipales.

Nombre	Apellidos	Servicio
Gisela	Abadías	Tesorería
Fco. Javier	Avellanas	Servicios Generales
Santiago	Baldellou	Rentas
Francisco	Bergua	Medio Ambiente
Javier	Brun	Cultura
Mariano	Lachén	Secretaría General
Sueli	Lafita	Intervención
Pilar	Lambán	Personal y Organización
Carlos	López	Palacio de Congresos
Mª Pilar	Otín	Urbanismo
Alfonso	Ramírez	Servicios Sociales
Juancho	Rey	Personal y Organización
Marta	Rodríguez	Servicios Generales
Aurora	Ruspira	Desarrollo
Lorenzo	Sasot	Deportes
Jorge Luis	Segura	Policía Local
Oscar	Tesa	Nuevas Tecnologías

La facilitación del taller corrió a cargo de Diego Chueca, de Inteligencia Colectiva, que actuó como asistencia técnica a la Dirección General de Participación Ciudadana, Transparencia, Cooperación y Acción Exterior del Gobierno de Aragón.

## 3. Resultado del debate

### 3.1. Valoración inicial de la ordenanza

El taller de debate se estructuró en torno a dos fases con objetivos diferenciados y en las que se emplearon diferentes dinámicas de participación.

La primera fase estaba orientada a realizar una valoración inicial de la ordenanza, recogiendo la opinión de los técnicos municipales sobre los aspectos que podrían propiciar o frenar el desarrollo correcto de la ordenanza. Los cuatro tipos de comentarios recogidos en notas adhesivas fueron:



Aspectos técnicos que habría que corregir porque podrían dificultar la aplicación de la ordenanza.



Acciones que ya se están desarrollando en el Ayuntamiento y que ayudarán al buen funcionamiento de lo previsto en la ordenanza.



Elementos que colaborarían de una forma directa o indirecta a la aplicación interna de la ordenanza.



Aspectos a incluir en la ordenanza.

Para facilitar la lectura, se incluyen una serie de iconos que indican el carácter de las aportaciones que se hicieron a posteriori en el debate:



*Puntualización o corrección a la aportación.*



*Propuesta de mejora*



*Información adicional*


Las aportaciones se recogieron en base a los siete capítulos del borrador de ordenanza.

### 3.1.1. CAPÍTULO I: Disposiciones Generales

#### 1. No es necesaria con este enfoque.


Se comenta que la elaboración de una ordenanza no debería de ser necesaria, puesto que ya existe una norma nacional y otra autonómica que regulan la transparencia y el acceso a la información.


En los ayuntamientos se debería de trabajar a un nivel más práctico, buscando instrumentos que faciliten su aplicación, pero no legislar de nuevo.

 *Las legislaciones nacional y autonómica llegan hasta un punto, pero sería conveniente desarrollar una norma interna en forma de ordenanza que termine de concretar la forma en la que se trabaja en Huesca. No se trata tanto de definir la forma de organización interna, sino de aportar garantías a los ciudadanos.*

#### 2. Falta de medios para su aplicación.

El enfoque, en general se ve como adecuado, pero se pone de manifiesto que la organización actual y la carga de trabajo hacen muy difícil o imposible su aplicación. Se parte de una situación ya complicada y las nuevas funciones pueden ser inasumibles.

 *Si se va a tener que aplicar de todos modos porque lo marca la ley, debería de trabajarse muy bien antes para que se aproveche el trabajo que ya se realiza y se optimicen las tareas. Que sirva como revisión de la organización del trabajo y para su optimización, no para repetir el mismo trabajo por otra vía.*


 *Habrá que sistematizar la información aprovechando las nuevas tecnologías. Lo que está claro es que no se puede cambiar el procedimiento manteniendo los mismos medios.*



### 3. Procedimientos obsoletos

La metodología de trabajo actual del ayuntamiento no permite disponer de la información de forma fácilmente publicable ni cumplir plazos razonables.


Se trabaja todavía como en el siglo XIX y los procedimientos están diseñados “hacia dentro”, es decir, para facilitar el trabajo al funcionario, pero no se piensa en el usuario final que es el ciudadano.

 *Reamente existe un conflicto porque los procedimientos son muy garantistas y están enfocados a asegurar la legalidad. Y esto no suele ser compatible con la agilidad y eficiencia administrativa. Esa es la razón por lo que son tan lentos y complicados.*



### 4. Dudas sobre la operatividad de la unidad de transparencia

Ya existe una experiencia negativa de coordinación para la implantación del sistema informático. Al final, cada servicio hizo lo que consideró adecuado.

 *Se considera que sería necesaria para “achuchar” a los servicios. De hecho, se propone que esta comisión dependa directamente de recursos humanos.*






### 3.1.2. CAPÍTULO II: Información Pública

#### 1. **Habrá que definir muy claramente qué tipo de información se publica y cuándo.**

La norma deberá dejar más claro el alcance de cada información publicada. Se plantea como ejemplo la duda de si se debería publicar un expediente que está sin cerrar.

 *La ordenanza no cambiará el contenido de la información, sino cómo se informa. Es decir, se regula la forma de acceder a la información. Por ello, no se debería exponer el contenido de un expediente que esté en tramitación (aunque el ideal sería poder mostrar en qué fase se encuentra -en este caso simplemente se mostraría “en trámite”-).*

### 3.1.3. CAPÍTULO III: Publicidad activa de información



#### 1. **Carga de trabajo**

Como se ha comentado anteriormente, la situación actual no es la mejor para pensar en asignar más tareas. Será necesario optimizar muy bien el trabajo.




#### 2. **Ordenanzas fiscales vigentes**

Lo estipulado en el artículo 18<sup>a</sup> (publicar el texto completo y consolidado de las Ordenanzas, Reglamentos y otras disposiciones de la Entidad Local) choca con los plazos estipulados en el artículo 15, por lo que habrá que revisar la redacción.



#### 3. **Falta de sistematización y planificación interna**

Actualmente se improvisa demasiado (por ejemplo en convocatorias de subvenciones, etc.) y esto no es compatible con la ordenanza.

 *Al final, si se dispone de los medios adecuados y se llega a buen puerto, la aplicación de la ordenanza va a ser positiva y puede que optimice la forma de trabajar. Será complicado, pero al final será un avance.*

BUENOS  
PRÁCTICOS

4. **Organización de la web en base a documentos en pdf**


Actualmente ya se podría cumplir gran parte de la información relativa a los instrumentos de ordenación del territorio y los planes urbanísticos (art. 22) porque la gran mayoría está disponible en pdf.

 *La organización está, solo falta disponer de ayuda para digitalizar la información restante.*

BUENOS  
PRÁCTICOS

5. **Publicación de actas en el “perfil del contratante”**

También en este punto hay trabajo hecho y ya se están publicando. Por ejemplo, en el Palacio de Congresos se ha avanzado bastante en la publicación de actas relacionadas con la contratación.

 *Para ser prácticos hay que definir muy claramente cuál es la información a publicar.*

BUENOS  
PRÁCTICOS

6. **Buen punto de partida sin haber empezado a trabajar con un plan definido.**

Estar en el puesto 56 de un ranking de 150 no está nada mal para no haber dedicado un esfuerzo conjunto de todo el ayuntamiento. Es cierto que subir los últimos puestos cada vez es más difícil, pero el arranque no es malo.

DETALL-  
ZUCOS

7. **Guía de aplicación práctica para los trabajadores municipales.**

Es necesario concretar qué y cuánto (por ejemplo en el artículo 21 -apartado f- Para ello sería muy útil redactar una guía práctica en la que quedara todo muy claro y no diera pie a diferentes interpretaciones.

DETALL-  
ZUCOS

8. **Definición de un responsable por área**

Además de la “unidad responsable” debería de existir una persona en cada área (no obligatoriamente el cargo más alto, sino la más concienciada) que animara al resto de compañeros y velara por su cumplimiento.

FRENOS

#### 1. Necesidad de tratar la información para hacerla comprensible por el ciudadano

Si se vuelca la información tal y como está en los expedientes se va a conseguir un efecto negativo porque se abrumará al ciudadano.

Es necesario realizar un esfuerzo adicional en ordenar “diferir” y “traducir” la información para que esté en un formato atractivo y comprensible.

CATALI-ZIBORES

#### 2. Liderazgo por parte de los jefes de servicio

Se ve bien que haya una persona que “anime” y apoye la implantación de la transparencia, pero si se quiere una aplicación real y efectiva, el Jefe de Servicio tendrá que estar al frente y tomar el timón.

CATALI-ZIBORES

#### 3. Procedimientos bien definidos y claros

No puede quedar margen para la duda. Si no, cada servicio hará lo que crea conveniente y el esfuerzo no servirá para nada.

CATALI-ZIBORES

#### 4. Servicio de dudas

Tendría que existir un equipo de apoyo que dé respuesta ágil a las dudas o problemas técnicos que se planteen en el arranque. Cuando ya esté consolidada su implantación, podrá ser un sistema más laxo, pero al principio precisará una dedicación importante.

CATALI-ZIBORES

#### 5. Aplicación informática fácil y autónoma

Gran parte del éxito de esta experiencia radica en una aplicación informática que facilite el trabajo y que permita que cada persona “suba” la información que genere de forma autónoma. Si la aplicación está bien diseñada, ya se organizará la información automáticamente y se volcará de forma diferente en función de la información demandada por el ciudadano.

## 6. Bibliotecas como punto de atención al ciudadano


Las bibliotecas públicas y el archivo municipal son ya un punto de acceso a la información y el personal que las atiende está formado para tratar de forma ordenada y sistemática toda la información-


Podría aprovecharse esta red de equipamientos y profesionales para asignar una nueva función más moderna y acorde con los tiempos. La misión de los bibliotecarios sería la misma que la actual: ayudar los ciudadanos a localizar determinada información.

### 3.1.5. CAPÍTULO V: Reutilización de la información

#### 1. Tasas

La aplicación de tasas puede desmotivar a los ciudadanos que tengan intención de solicitar información.

 *Actualmente ya se cobran tasas en alguna demanda de información y existe una ordenanza que lo regula. No se trata de cobrar por la información, sino por el trabajo extra o por el soporte de determinadas peticiones.*

 *El importe de la tasa no podría estar condicionado por el uso final porque no es obligatorio indicar para qué se va a emplear la información demandada. Se considera lícito que el ciudadano pueda obtener un beneficio posterior de esta información pública.*

#### 2. Bibliotecas como referentes en la reutilización de la información

En la línea de lo expuesto en el capítulo IV.

### 3.1.6. CAPÍTULO VI: Reclamaciones y régimen sancionador

NUEVOS

#### 1. Creación de una oficina de sanciones

Aprovechando que se pone en marcha la ordenanza, sería bueno crear una oficina municipal que centralizara todos los procedimientos sancionadores municipales.

**i** *La relación no es directa con la ordenanza, pero es cierto que se trata de una necesidad de la casa que se viene demandando desde hace tiempo.*

### 3.1.7. CAPÍTULO VII: Evaluación y seguimiento

FRENOS

#### 1. Si no hay objetivos, no se puede evaluar

Se entiende que la evaluación de la ordenanza no se puede hacer efectiva porque no existen objetivos definidos y claramente marcados.

**🗨️** *El enfoque previsto en esta evaluación no se refiere a objetivos, sino a cumplimiento de lo marcado en la norma. Se entiende que el objetivo sería desarrollar y cumplir la ordenanza.*



## 3.2. Propuestas internas para la puesta en marcha de la ordenanza

En la segunda parte del taller se partió del análisis realizado previamente y se trabajó en grupos para identificar propuestas que permitieran mejorar la implantación de la ordenanza a nivel interno.

No se buscaba un análisis del texto del borrador, sino que lo que se pedía a los asistentes era que trataran de hacer propuestas técnicas concretas para que el trabajo del día a día fuera más efectivo y que la aplicación de la ordenanza no supusiera un freno a su trabajo.

Los puntos en los que trabajaron los grupos fueron:

2. ¿Cómo presentar mejor la información en la web? (facilidad de uso, formatos, distribución de la web, más comprensible, etc.).
3. Organización municipal para dar respuesta a la ordenanza (organización interna de cada área, nuevos departamentos, comisiones, etc.).
4. ¿Cómo conseguir la máxima accesibilidad? (vencer la brecha digital por recursos, medios económicos, etc.).

### 3.2.1. ¿Cómo presentar mejor la información en la web?

#### PROPUESTA Nº 1

##### **Ofrecer información accesible y fácilmente comprensible**

El ciudadano tiene que tener fácil el acceso a la información y por eso se propone que esté disponible en plataformas que se adapten al móvil, puesto que es un medio que se emplea de forma habitual para acceder a internet.

#### PROPUESTA Nº 2

##### **Página web que permitiera opciones de sindicación**

La sindicación permitiría que cualquier oscense se diera de alta en un servicio de envío de información selectiva. Para ello, sería necesario marcar el tipo de información o las palabras clave de las que se quiere recibir notificación en cuanto haya alguna actualización en la web. Se trata de que no haya que estar entrando continuamente en la web para comprobar si hay cambios y recibir solo la información que resulta útil a cada persona.

### PROPUESTA Nº 3

#### **Agente inteligente para guiar al ciudadano en sus consultas**

La creación de una aplicación como Siri o Cortana permitiría guiar de forma virtual en la consulta de información. A través de una serie de preguntas o comandos clave se podría afinar la búsqueda y dirigir hasta el punto solicitado.

### PROPUESTA Nº 4

#### **Transparencia**

La web debe de ofrecer simplemente la información municipal relativa a informes, contratos, etc. evitando la sensación actual de opacidad de algunas administraciones.

### PROPUESTA Nº 5

#### **Portada pensando en un enfoque práctico**

Muchas webs de la administración son un escaparate de eventos más que un servicio público de información real. Se entiende que la parte administrativa debería ganar peso con un enfoque más cercano a la administración electrónica.

### PROPUESTA Nº 6

#### **Buscador potente y bien estructurado**

Debería de ofrecerse información más allá de los 80 indicadores estándar. La existencia de un buscador potente permitiría ordenar la información por relevancia en función de las entradas anteriores y no precisería limitarse a los 80 indicadores.

### PROPUESTA Nº 7

#### **Base para el open data**

La web debería de ofrecer información abierta y fácilmente reutilizable.

Es imprescindible un buen diseño de web y base de datos para que los datos solo se introduzcan una sola vez. El uso de etiquetas haría que la web elaborara la información en cada momento en función de la demanda concreta. No se introducirían informes como tal, si los datos que los componen.

## PROPUESTA Nº 8

### **Trabajar en el posicionamiento en buscadores**

Al igual que hacen las empresas, la web debería de contratar estrategias de posicionamiento y contener las instrucciones adecuadas para que los buscadores la mostraran en los primeros lugares de la página de resultados.

Se trata de una inversión económica poco visible, pero muy efectiva.

## PROPUESTA Nº 9

### **Información completa del perfil del contratante**

Aunque ya se está trabajando bastante bien, todavía se puede mejorar el perfil del contratante. Actualmente se publican todos los concursos públicos, pero sería bueno ampliar a ofertas presentadas y adjudicaciones. Esto implica regular muy bien este punto para que la información a solicitar se encuentre en el pliego técnico.

## PROPUESTA Nº 10

### **Bonita**

Además de práctica, la web debe de ser bonita y hacer agradable su uso.

## PROPUESTA Nº 11

### **Concursos de búsqueda de información**

Se podrían desarrollar concursos de búsquedas de información (empezando por los empleados municipales) para detectar problemas de acceso o aspectos mejorables.





## PROPUESTA Nº 12

### **Abuelos y jóvenes “beta-tester”**

En este sentido, se propone aprovechar el trabajo realizados en la formación municipal sobre nuevas tecnologías (educación de adultos, bibliotecas, cursos de informática, etc.) para tratar de testear la web y detectar las citadas carencias.

## 3.2.2. Organización municipal para dar respuesta a la ordenanza

## PROPUESTA Nº 13

### **Grupo asesor en vez de un Área específica de transparencia**

Este tema ha suscitado debate, pero mayoritariamente se ha convenido que un área específica para impulsar el proyecto de transparencia sería poco operativa teniendo en cuenta las carencias actuales de personal.

Sí que se propone que exista un dinamizador en cada área, aunque no debería de ser el responsable obligatoriamente.

## PROPUESTA Nº 14

### **Organización adaptada a cada departamento**

Habrá que tener en cuenta las especificidades de cada área o servicio y adaptar la forma de trabajo a cada realidad. No se trata de grupos homogéneos y, por tanto, se tendrían que revisar formatos de entrada, protocolos, etc.

## PROPUESTA Nº 15

### **Instrucciones muy concretas**

En cada caso se establecerán protocolos, plantillas o instrucciones que no dejen lugar a dudas. En caso de necesidad, se podrá consultar a un grupo asesor específico para cada tipo de consultas.

## PROPUESTA Nº 16

### **Priorización de objetivos**

Aunque se opte al “todo”, habrá que establecer metas cumplibles a corto y medio plazo para ir avanzando de forma ordenada y por etapas.

## PROPUESTA Nº 17

### **Promocionar la web internamente**

Es preciso que todos los empleados conozcan bien la web municipal, incluyendo los apartados de todas las áreas, para saber dónde está la información y cómo pueden interactuar los diferentes departamentos.

## PROPUESTA Nº 18

### **Formación**

La introducción de los conceptos de transparencia y acceso a la información va a suponer una revolución en la forma de trabajar interna. Es necesario formar a todos los trabajadores para que estén preparados ante esta nueva realidad.

## PROPUESTA Nº 19

### **Información generada en las comisiones informativas como fuente de entrada de datos**

Toda la actividad municipal que genera información susceptible de subirse a la web pasa por las comisiones informativas y los plenos. La confección de los órdenes del día puede ser la forma más adecuada de actualizar la información municipal. Los puntos del día se introducirían a través de un fichero indexado que permitiría organizar la información a posteriori.

La ficha de cada proyecto debería de contener al menos: Título, objeto, acciones. Presupuesto, referentes y responsable. El secretario de la comisión tendría la misión de exigir que se cumplimentara ese fichero para poder tratar un tema.

Ya existe algo parecido. Aunque solo se emplea en los plenos, está preparado también para su utilización en las comisiones.

Sería conveniente aprovechar el TAO (sistema de gestión de expedientes) porque ya está en marcha y funciona bien.



### 3.2.3. ¿Cómo conseguir la máxima accesibilidad?

#### PROPUESTA Nº 20

##### **Oficina de atención al público en la Plaza del Mercado**

Se propone aprovechar este equipamiento para acercar la información a “todo tipo de ciudadanía”. Para ello, debería de equiparse de buenos equipos informáticos atendidos por personal cualificado en la búsqueda de información municipal.

#### PROPUESTA Nº 21

##### **Aprovechar la red de Bibliotecas**

Como ya se ha comentado anteriormente, la estructura de las bibliotecas es muy útil y ya se encuentra atendida por personal experto. Sería necesario realizar un pequeño reciclaje a los profesionales y dotar de equipos adecuados, pero el trabajo está prácticamente hecho.

#### PROPUESTA Nº 22

##### **Atendiendo de forma efectiva la diversidad funcional**

La web debe de ser realmente accesible para todo el mundo y ofrecer herramientas útiles como lectores de texto o asistentes virtuales.

#### PROPUESTA Nº 23

##### **Recuperar la función del contestador automático**

Habilitar un sistema de recepción de quejas o sugerencias en el que el ciudadano se siente cómodo por no tener que hablar con nadie. Puede ser el formato clásico del teléfono en el que se graban las conversaciones u otros más innovadores como el envío de archivos de sonido por whatsapp o correo electrónico.



#### PROPUESTA Nº 24

##### **Apoyo a las personas mayores**

Las personas mayores de Huesca no suelen emplear internet para informarse, sino que lo hacen a través de radio o prensa. Habrá que pensar en estos medios para difundir también las noticias sobre disponibilidad de la información, actualizaciones, etc.

Tres buenos lugares para facilitar su acceso son la Oficina de Atención Ciudadana, la red de bibliotecas y los centros de día (previa formación).

#### PROPUESTA Nº 25

##### **Gran labor de difusión de la web**

El grado de desconocimiento de la web es muy alto por parte de los oscenses. Habría que hacer campañas para explicar toda la información disponible.

#### PROPUESTA Nº 26

##### **Fomentar el uso del teléfono 010**

Realmente se trata de un primer punto de contacto con el ayuntamiento en el que se podría facilitar mucha información si se conociera mejor.

Debería de estar atendido por personal cualificado que supiera realizar búsquedas en la web y ofrecer la información demandada.

#### PROPUESTA Nº 27

##### **Apoyarse en las asociaciones**

Los propios locales de las asociaciones pueden ser también un punto de acceso a la información.

#### PROPUESTA Nº 28

##### **Trabajo con la infancia**

Los niños deberían de estar familiarizados con la búsqueda de información local para que en el futuro lo encuentren como algo natural. Puede trabajarse a través de la ciudad de los niños, ludotecas, etc. y buscando la conexión con sus abuelos en los centros de la tercera edad.

#### PROPUESTA Nº 29

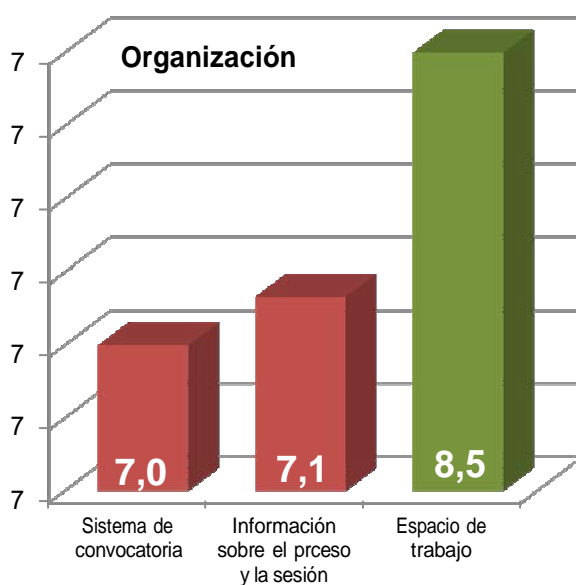
##### **Potenciar la labor de información de la Policía local**

La policía municipal es la primera referencia uniformada que una persona localiza en una ciudad y a ellos se dirigen muchas cuestiones sobre turismo o simplemente ubicación. Se podría ampliar la formación adicional que reciben (turismo, por ejemplo) para que pudieran realizar también una labor apoyo a la búsqueda de información.

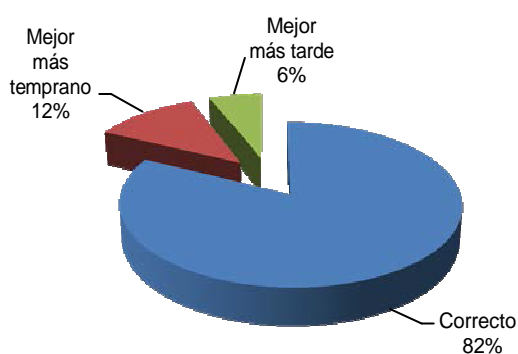
## 4. Evaluación de la sesión

Al final la sesión de trabajo se entregó una encuesta anónima para valorar el desarrollo del taller y obtener conclusiones de cara a procesos futuros.

Se recogen a continuación el resultado de las 17 encuestas entregadas. Para evitar el posible error de las valoraciones extremas, las medias se han realizado tras eliminar la mayor y menor puntuación de cada serie.

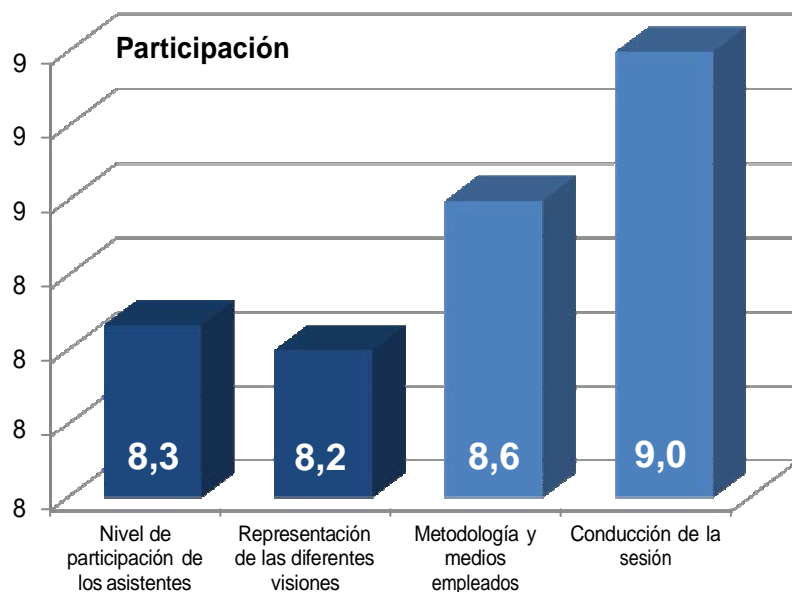


### Horario



### Duración





En cuanto al texto libre completado por los asistentes, se remarca la necesidad de formar al personal del ayuntamiento para dar un buen servicio y se valora positivamente la forma de trabajo:

- Mejorar el servicio al ciudadano.
- Más información y formación para cubrir mejor lo solicitado por el ciudadano.
- La experiencia, muy interesante y necesaria. Pero en estos momentos de trabajo, inadecuada.
- (realizar) Este tipo de dinámica sobre otros temas municipales.

De forma adicional se consultó a los asistentes cuál era la razón principal para acudir a los talleres del proceso participativo, obteniendo las siguientes respuestas:

