



**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

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

MESA POLÍTICA Acta de la sesión

Ejea de los Caballeros, 30 de Mayo de 2013



Índice

ÍNDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. DESARROLLO DE LA SESIÓN	4
3. ASISTENTES	5
PARTICIPANTES	5
ORGANIZACIÓN	5
4. PRESENTACIÓN	6
6. VALORACIÓN DE LAS APORTACIONES REALIZADAS EN LOS TALLERES PARTICIPATIVOS	7
6.1. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL TRANSPARENTE	7
6.2. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL COMPENSIBLE, RESPONSABLE Y ATENTA	9
6.3. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL ÁGIL Y TECNOLÓGICAMENTE AVANZADA	12
6.4. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL PARTICIPATIVA	14
6.5. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL PARA LA CONVIVENCIA CÍVICA, SOLIDARIA Y DEFENSORA DEL MEDIO AMBIENTE	17
6.6. UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON EL PERSONAL PÚBLICO	21
6.7. DEBERES DE LA CIUDADANÍA	21
6.8. EFICACIA DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	22
7. EVALUACIÓN DE LA SESIÓN	24
PUNTUACIONES MEDIAS Y VALORACIONES GENERALES	24
COMENTARIOS DE LOS PARTICIPANTES	25

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.

Esta mesa política forma parte de la fase de preparación de la sesión de retorno del proceso participativo, cuyo esquema resumido aparece a continuación:



2. Desarrollo de la sesión

La mesa política se llevó a cabo el día **30 de Mayo de 2013**, en horario de **18,30h a 20,30h**, en el Aula 4 del Centro Cívico Cultural, en Ejea de los Caballeros (Zaragoza).

Los objetivos de esta mesa de trabajo y debate eran los siguientes:

- Presentar el avance de Carta de Derechos y Deberes
- Explicar el proceso de participación ciudadana y las aportaciones recibidas durante los talleres participativos
- Contrastar las aportaciones con los diferentes grupos políticos del municipio

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

18:30h	Bienvenida y presentación de los asistentes
18:35h	Presentación sintética de la carta y de la dinámica de la sesión
18:40h	Contraste a las aportaciones de la Mesa Técnica y los talleres participativos
20:30h	Conclusiones y cierre de la sesión



3. Asistentes

Asistieron un total de **9 personas, representantes de los diferentes grupos políticos**. A continuación aparecen los nombres de las personas asistentes:

Participantes

Nombre		Grupo político
María	Longás	CHA
Isabel	Lasobras	CHA
Rafael	Sagaste	PAR
Sergio	Fago Navarro	PP
Anabel	Sanz Villanueva	PP
Miguel	Sánchez Gállego	PSOE
M ^a Pilar	Compaired	PSOE
Juana Teresa	Guilleme Canales	PSOE
Teresa	Ladrero Parral	PSOE

Organización

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



4. Presentación

Xavier Carbonell, de ARC Mediación Ambiental, asistencia técnica a la DG de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación, 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:

- El objetivo principal de la Carta de Derechos y Deberes.
- El proceso de participación que se ha realizado, indicando las sesiones realizadas y el calendario.
- La estructura general de la Carta, indicando que sus contenidos se distribuyen en 5 apartados.
- Repaso del contenido de cada uno de los apartados.

Posteriormente explica la dinámica de esta mesa de trabajo y debate y da comienzo a la misma.

Se entrega, a cada asistente, un informe que agrupa todas las aportaciones realizadas durante los talleres participativos, así como una copia de la presentación power point donde aparecen las aportaciones de forma sintética.



5. Valoración de las aportaciones realizadas en los talleres participativos

Para cada uno de los apartados se recoge, por un lado, una síntesis de las aportaciones realizadas durante la mesa técnica y los talleres participativos, junto a un gráfico donde aparecen los posicionamientos (en porcentajes) de las personas que participaron en la mesa de trabajo y debate política. Posteriormente, aparecen las observaciones realizadas durante la mesa.

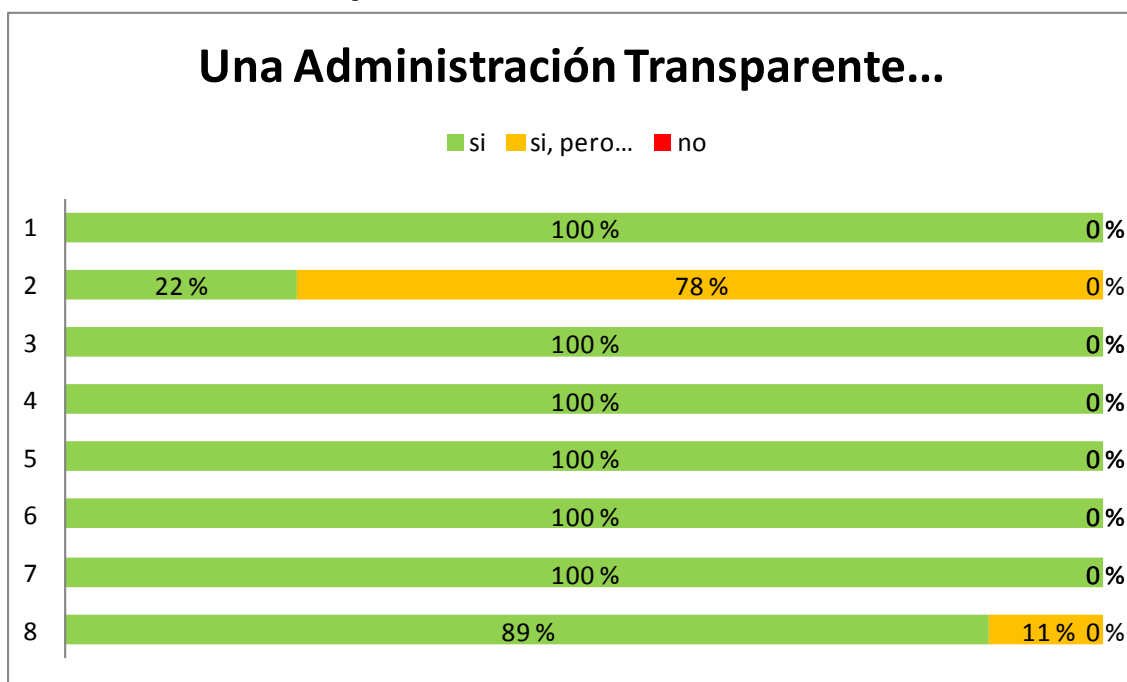
5.1. Una Administración municipal transparente

Síntesis de las aportaciones del proceso participativo

1. La publicación el presupuesto municipal, con el desarrollo de las diferentes partidas presupuestarias.
2. El aumento del tiempo de dedicación a cada expediente, para ofrecer una atención adecuada y una información suficiente.
3. La importancia de la voluntad política para que esta transparencia sea factible.
4. Se debería aprovechar más la página web municipal, publicando los presupuestos, los procesos de contratación, las subvenciones, las obras, etcétera.
5. Mayor agilidad y concisión en las respuestas.
6. Simplificación de los trámites.
7. Publicidad de la información económica y sobre subvenciones.
8. Difusión de las preguntas y respuestas frecuentes.



Posicionamiento de la mesa política a las aportaciones realizadas en este apartado



Observaciones realizadas a estas aportaciones

Aportación nº 2. El aumento del tiempo de dedicación a cada expediente, para ofrecer una atención adecuada y una información suficiente.

- No se acaba de entender el mensaje que se quiere transmitir con esta aportación. Se debería aclarar si es que es un tema organizacional o de falta de tiempo (lo que se traduciría en una falta de trabajadores).
- De cualquier forma, si se quiere analizar esta situación, habría que concretar el tiempo necesario en función de cada expediente, aunque se reconoce que esto conllevaría la realización de un diagnóstico muy afinado, en el que se tendría que tener en cuenta las capacidades de cada trabajador/a.
- En principio, el tiempo que se dedica a cada expediente, se considera que es el adecuado, por lo que difícilmente se puede estar de acuerdo totalmente con esta aportación. No obstante, es una aportación realizada en la mesa técnica, por lo que sería recomendable ahondar en



las razones por las que se planteó en estos términos. Podría referirse a una percepción de los trabajadores o a una alerta sobre las expectativas de incremento de trabajo que puede suponer la aprobación de la Carta.

Aportación nº 8. Difusión de las preguntas y respuestas frecuentes.

- Aunque en general se está de acuerdo en esta aportación, sí que se hace una alerta sobre la creación de foros en la web municipal. En todo caso se plantea que la creación de algún tipo de foro se realice siempre con las debidas precauciones y esté sujeta a unas normas mínimas que garanticen el respeto a la institución y a la ciudadanía, así como que esté vinculada a las preguntas y respuestas frecuentes.



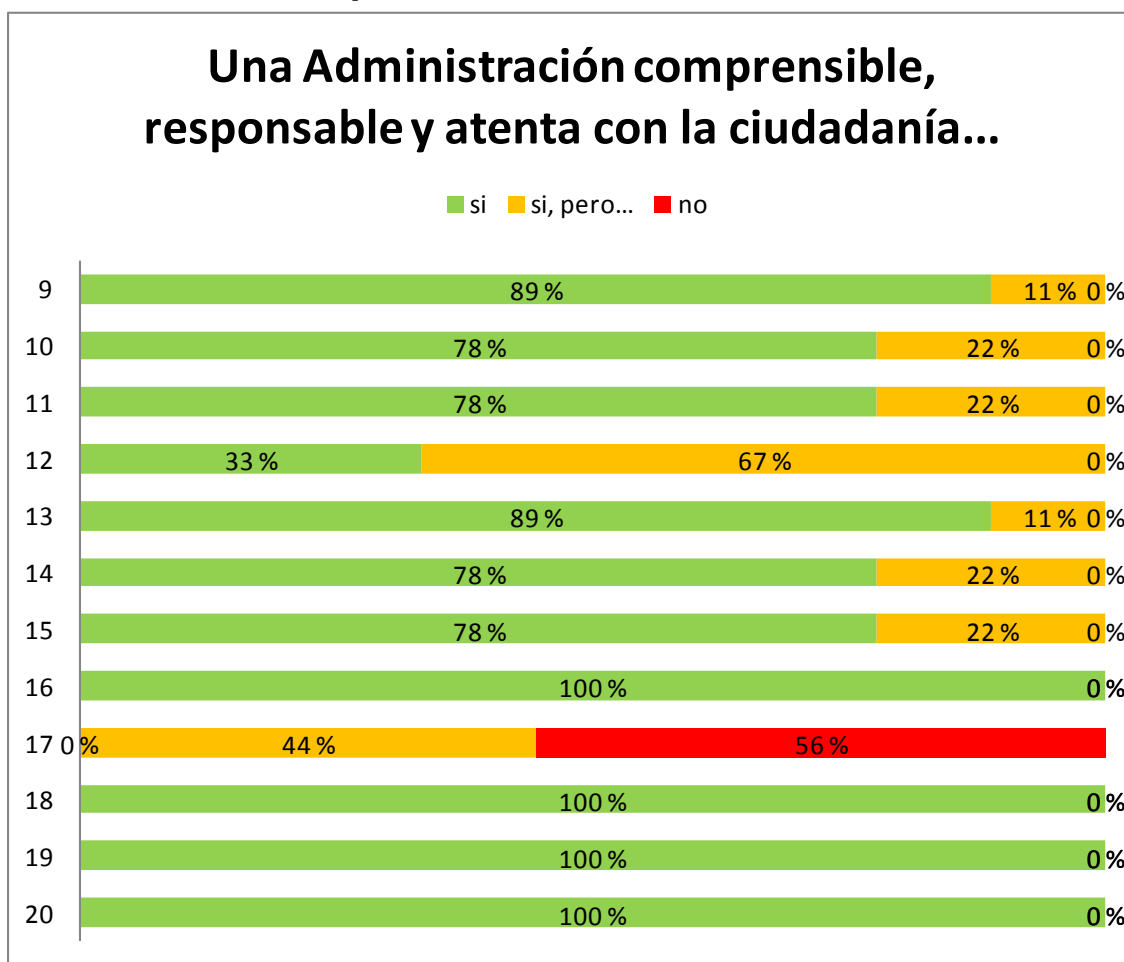
5.2. Una Administración municipal comprensible, responsable y atenta

Síntesis de las aportaciones del proceso participativo

9. La mejora y normalización de los impresos de todas las áreas, tanto en papel como en digital.
10. La necesaria visión global del Ayuntamiento que debería tener el personal que atiende al público.
11. La empatía que tiene que tener el personal municipal que realiza atención al público.
12. El impulso al manual de identidad corporativa.
13. Versión divulgativa de los documentos a trasladar al ciudadano.
14. Definir y delimitar el ámbito y las funciones de la futura Oficina de Atención Ciudadana.
15. Mejora de las capacidades comunicativas de los administradores.
16. Facilidad de acceso a la persona experta o responsable.
17. Creación de la figura de un “técnico de enlace”.
18. Mayor claridad en la información pública (visibilidad y actualización...)
19. Mayor rapidez en la prestación de los servicios.

20. Respuestas a los ciudadanos: claras y con plazos.

Posicionamiento de la mesa política a las aportaciones realizadas en este apartado



Observaciones realizadas a estas aportaciones

Aportación nº 9. La mejora y normalización de los impresos de todas las áreas, tanto en papel como en digital.

- Darle más prioridad a la aportación nº 6 (simplificación de los trámites), que a esta.

Aportación nº 10. *La necesaria visión global del Ayuntamiento que debería tener el personal que atiende al público.*

- Se entiende que el personal público tiene esta visión global del Ayuntamiento. Dado que es una aportación derivada de la mesa técnica, se tendrá que hacer más hincapié de este aspecto a través de las acciones formativas o informativas dirigidas al personal público.



Aportación nº 11. *La empatía que tiene que tener el personal municipal que realizan atención al público.*

- Se entiende que el personal público tiene este tipo de capacidades comunicativas. Dado que es una aportación derivada de la mesa técnica, se tendrá que hacer más hincapié de este aspecto a través de las acciones formativas o informativas dirigidas al personal público.

Aportación nº 12. *El impulso al manual de identidad corporativa.*

- No queda clara esta aportación, pues no se sabe a qué se refiere exactamente y la relación con este apartado; si se refiere a la normalización de impresos, ya estaría recogido en la aportación nº9.

Aportación nº 14. *Definir y delimitar el ámbito y las funciones de la futura Oficina de Atención Ciudadana.*

- Aunque mayoritariamente los asistentes están de acuerdo con esta aportación, se plantean algunas dudas sobre las funciones diferenciales de esta oficina de atención ciudadana y la necesidad real de su creación.
- Se aclara que no se trata de duplicar personal ni otros recursos sino mejorar el servicio.

Aportación nº 15. Mejora de las capacidades comunicativas de los administradores.

- Se entiende que el personal público tiene estas capacidades comunicativas. No obstante, como es un aspecto que también se habló en la mesa técnica, será necesario ahondar en ello.

Aportación nº 17. Creación de la figura de un “técnico de enlace”.

- No se ve necesaria esta figura, pues actualmente ya hay trabajadores públicos que hacen este papel. En todo caso, se podría pensar en complementar su formación.
- Por otro lado, si se facilita el acceso a la persona experta o responsable (tal y como se propone en la aportación nº 16), todavía tendría menos sentido la creación de esta figura de enlace pues supondría una duplicación de personal con funciones similares.

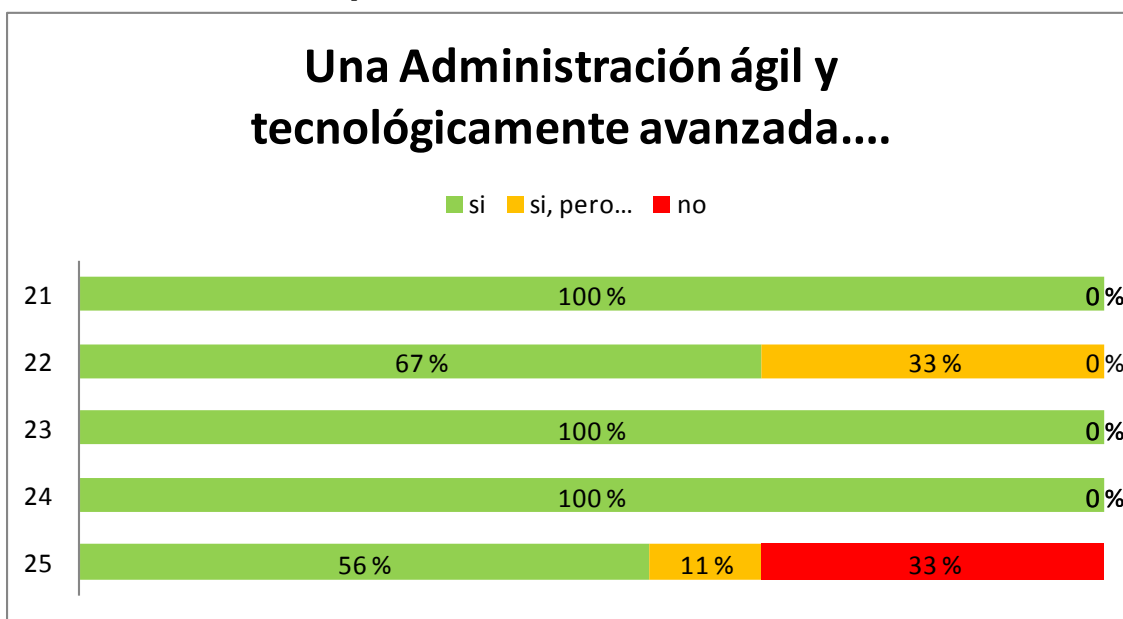
5.3. Una Administración municipal ágil y tecnológicamente avanzada

Síntesis de las aportaciones del proceso participativo

21. La implantación total del proyecto “Ejea@conecta” de modernización de la administración en Ejea de los Caballeros.
22. El impulso a la formación tecnológica de los empleados municipales pero también de la ciudadanía.
23. Una web actualizada y con más contenidos.
24. Conexión entre áreas y apoyo en la tecnología.
25. Mayor objetividad en los medios de comunicación institucionales



Posicionamiento de la mesa política a las aportaciones realizadas en este apartado



Observaciones realizadas a estas aportaciones

Aportación nº 22. *El impulso a la formación tecnológica de los empleados municipales pero también de la ciudadanía.*

- En principio, la formación tecnológica de los empleados municipales estaría cubierta, pues la Administración ofrece periódicamente cursos dirigidos a los empleados públicos. Además, en el caso concreto de Ejea de los Caballeros, se ha hecho una elevada inversión en modernización tecnológica en los últimos tiempos, ligado a un proyecto municipal.
- Respecto a la formación tecnológica de la ciudadanía, si bien es cierto que también existe oferta formativa dirigida al público en general, puede haber una franja de edad que no accede a esta formación y que se puede estar quedando fuera de los avances tecnológicos.

Aportación nº 25. *Mayor objetividad en los medios de comunicación institucionales.*

- La página web no se considera que esté politizada, sino que se trata de un medio de comunicación objetivo, donde sólo se publican los hechos contrastados, elaborados desde las diferentes áreas municipales.

- Respecto a los medios de comunicación privados (se nombra la revista “Ejea y sus pueblos”), se abre un debate sobre el hecho de que si el Ayuntamiento aporta financiación a estos medios (a través de anuncios que se pagan con el presupuesto municipal), sí que debería ser más vigilante sobre la objetividad de lo que se publica.

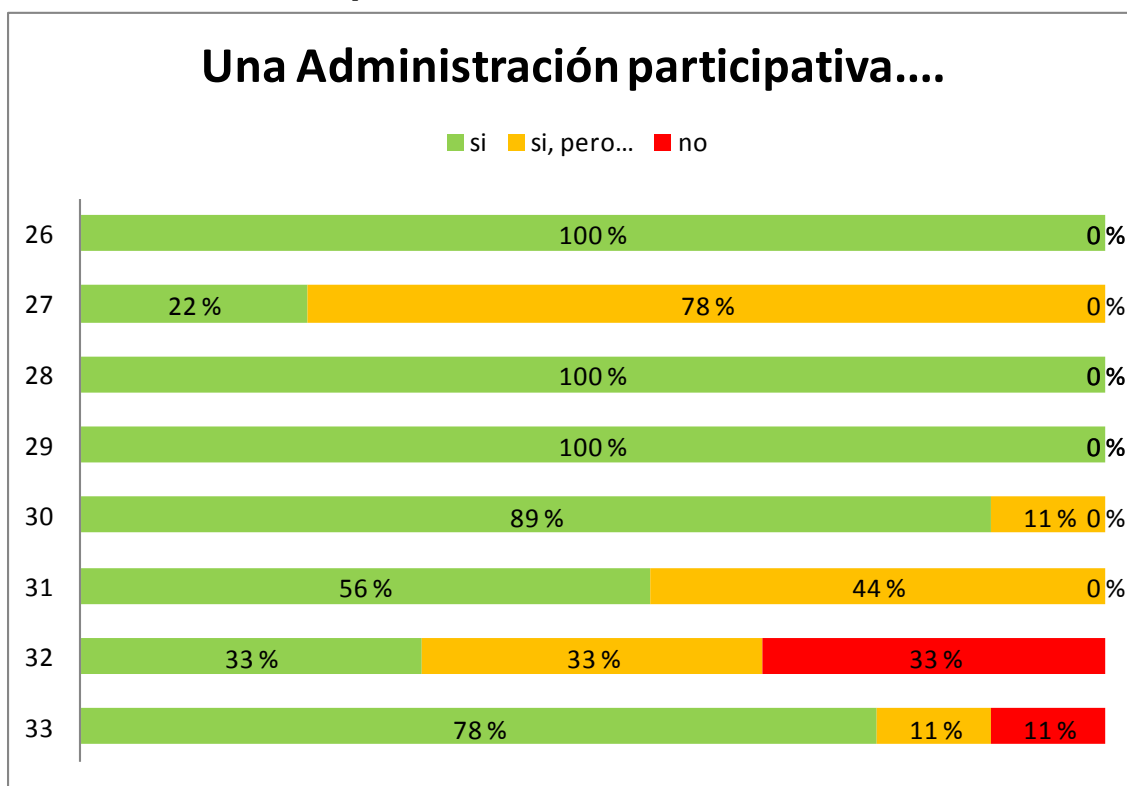
5.4. Una Administración municipal participativa

Síntesis de las aportaciones del proceso participativo

26. Aprovechar la página web municipal para agilizar la comunicación entre entidades y Ayuntamiento y mejorar la colaboración mutua.
27. La dotación con medios humanos que puedan trabajar como dinamizadores.
28. Incidir en la difusión de la Carta de Derechos y Deberes, facilitando información continua, no sólo durante el proceso de elaboración.
29. Promover la participación ciudadana en participación y asociacionismo.
30. Fortalecer un soporte para difundir de forma visible las actividades de las asociaciones.
31. Más herramientas para participar.
32. Más estímulos para participar.
33. Implementación de los resultados de las acciones participativas.



Posicionamiento de la mesa política a las aportaciones realizadas en este apartado



Observaciones realizadas a estas aportaciones

Aportación nº 27. La dotación con medios humanos que puedan trabajar como dinamizadores.

- Si se trata de incrementar la plantilla de personal público, actualmente puede resultar complicado.
- Sería mejor orientar las políticas al fomento del asociacionismo y a la participación, es decir, dinamizar desde las políticas públicas, sin que esto suponga un incremento del personal público.

Aportación nº 31. Más herramientas para participar.

- En el caso de los pueblos y barrios rurales, no se acaba de entender que se pida más participación, pues en comparación con el núcleo de Ejea, habitualmente hay más participación en los pueblos, y gozan de un tejido asociativo muy activo. Eso no quita que se pueda analizar si hay alguna dificultad concreta de convocatorias o de información previa.

- Por otro lado, en referencia a la descentralización de las actividades culturales, el municipio se ajusta a los requerimientos de las programaciones y campañas culturales existentes. Los espectáculos incluidos no siempre se adaptan a las características de Ejea de los Caballeros y, si se adaptan, no forzosamente se pueden adaptar a otras poblaciones más pequeñas.

Aportación nº 32. *Más estímulos para participar.*

Aportación nº 33. *Implementación de los resultados de las acciones participativas*

- Estas dos aportaciones se podrían unificar en una sola, pues prácticamente dicen lo mismo. En el caso de la aportación nº 32, el titular no refleja claramente el contenido.
- Se constata que en general, la ciudadanía participa, pero como no acaba de ver implementados los resultados (no hay un *feedback*), poco a poco se va retirando y va disminuyendo la participación.
- Respecto al grado de vinculación de los órganos y de los procesos de participación, aunque se trate de mecanismos consultivos, sí que se aclara que normalmente se respetan los acuerdos que se toman. Es el caso de los acuerdos tomados en los Consejos Consultivos.
- Se pide que los acuerdos sobre temas con un nivel de trascendencia menor, como los tratados en la Comisión de Festejos, se respeten de forma casi automática.

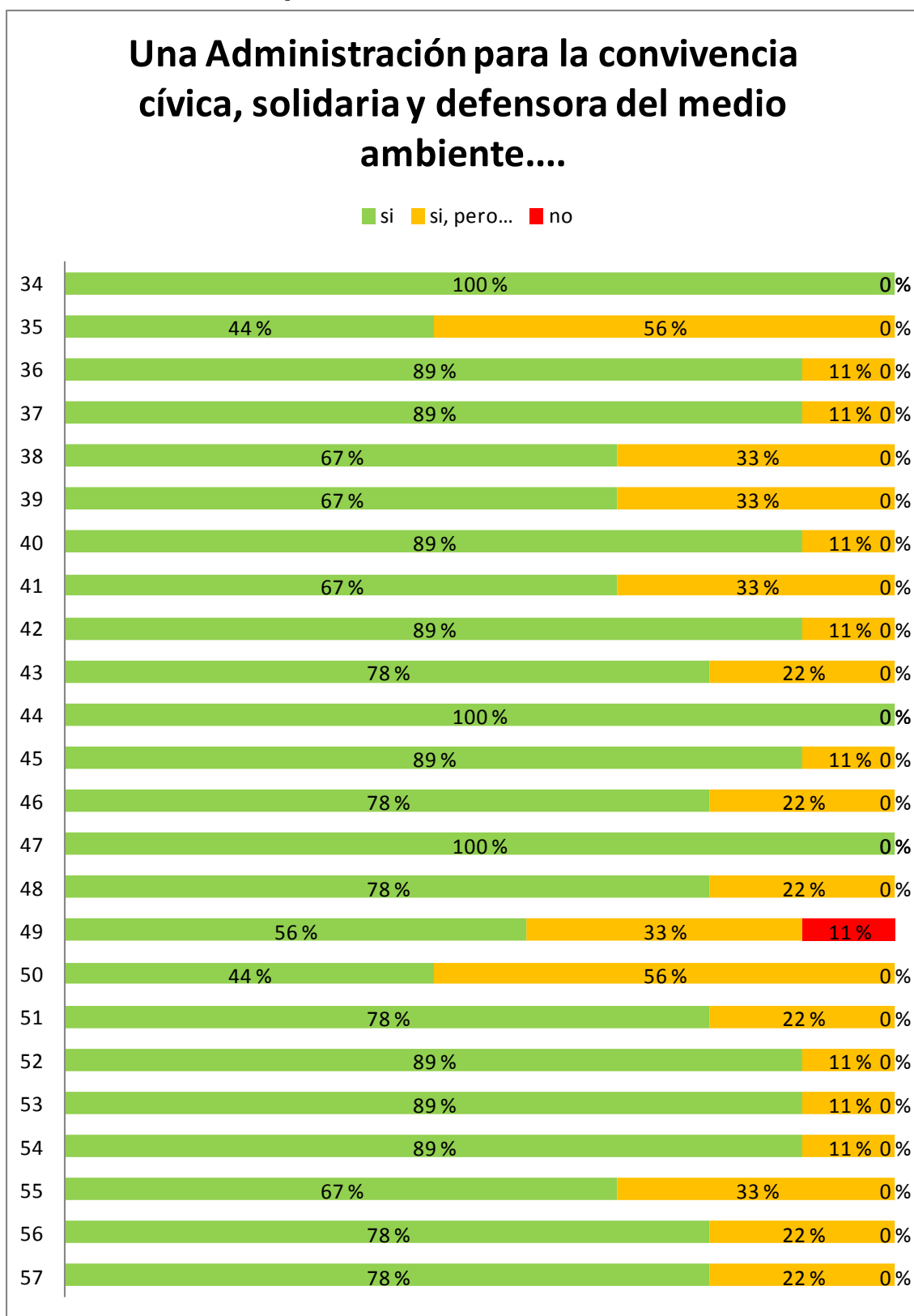


5.5. Una Administración municipal para la convivencia cívica, solidaria y defensora del medio ambiente

Síntesis de las aportaciones del proceso participativo

34. Impulsar una mayor transversalidad entre diferentes áreas municipales.
35. Dotar de medios suficientes, no sólo para impulsar los derechos contemplados en la Carta, también para aplicar la ordenanza de convivencia.
36. La aprobación de incentivos y descuentos en la utilización de vehículos ecológicos.
37. Derecho a la seguridad vial.
38. Respeto a los derechos de los demás.
39. Formación a la ciudadanía para la convivencia.
40. Sensibilización para la convivencia cívica.
41. Vigilancia y seguimiento, contemplando medidas de sanción en clave de aprendizaje.
42. Mayor corresponsabilidad entre la Administración y el tejido asociativo y voluntariado.
43. Uso de espacios públicos.
44. Colaboración con asociaciones y sindicatos para dar cobertura a las necesidades sociales.
45. Cobertura de servicios e instalaciones básicas en todos los núcleos .
46. Seguridad vial en los centros escolares.
47. Publicidad de las partidas destinadas a solidaridad.
48. Adaptación continua de la Carta a la realidad municipal..
49. Mejora del acceso a los servicios sociales.
50. Más recursos económicos.
51. Sensibilización de la ciudadanía en solidaridad.
52. Concienciación sobre aspectos relacionados con los residuos sólidos urbanos.
53. Concienciación e implementación de medidas relacionadas con la contaminación acústica.
54. Fomento de la movilidad sostenible.
55. Limpieza y acondicionamiento de zonas verdes.
56. Seguimiento de la situación de los solares y edificios abandonados para propiciar su mantenimiento.
57. Animales domésticos.

Posicionamiento de la mesa política a las aportaciones realizadas en este apartado



Observaciones realizadas a estas aportaciones

Aportación nº 39. Formación a la ciudadanía para la convivencia

- Más que formación, sería mejor el impulso de acciones de sensibilización para la convivencia.
- No obstante, en esta materia de convivencia, desde los centros educativos se vienen impulsando desde hace tiempo programas de concienciación, programas que no se limitan únicamente al colectivo de escolares sino que se amplían hacia su entorno familiar.

Aportación nº 41. Vigilancia y seguimiento, contemplando medidas de sanción en clave de aprendizaje

- No se acaba de ver claro que una Carta de Derechos y Deberes contemple un régimen sancionador, aunque sea en clave de aprendizaje. Ya existen unas ordenanzas y reglamentos que sí que lo llevan asociado.
- Una posibilidad sería hacer referencia a las ordenanzas y reglamentos concretos relacionados con los Derechos y deberes contemplados en la Carta y por lo tanto, al régimen sancionador asociado a ellos.

Aportación nº 45. Cobertura de servicios e instalaciones básicas en todos los núcleos

- Especificar en el titular que se refiere a los servicios e instalaciones básicas relacionadas con el derecho a la accesibilidad universal, es decir, con la eliminación de barreras.
- Ya se ha elaborado el Plan Director de accesibilidad, por lo que no sería necesario realizar el listado de equipamientos, accesos y otras instalaciones, pues ya se contempla en el Plan Director, cuya ejecución se está realizando gradualmente (por fases) en función de las disponibilidades presupuestarias.



Aportación nº 46. Seguridad vial en los centros escolares

- Aunque en general la seguridad vial está cubierta, sí que podría haber algo de colapso en algún punto del núcleo de Ejea (se nombra la unión de la avenida Cosculluela con el Paseo de la Constitución).

Aportación nº 48. Adaptación continua de la Carta a la realidad municipal

- La Carta de Derechos y Deberes debería ser un texto marco, pero que tuviera una cierta flexibilidad. Lo que no sería operativo es que fuera tan abierta que se pudiera modificar cada año.

Aportación nº 49. Mejora del acceso a los servicios sociales

- En relación a los recursos humanos para atender a toda la población, entendiendo que siempre pueda ser mejor disponer de más personal (más aún en la coyuntura actual), actualmente hay un equipo de 8 personas trabajando en el municipio, a lo que hay que añadir los trabajadores de la Comarca.
- Por otro lado, lo que sí que podría faltar es información sobre los Servicios sociales y sobre sus funciones y competencias. Esto se podría resolver en parte con la propuesta que se hace en la Carta de elaborar las Cartas de Servicios desde cada área municipal.

Aportación nº 57. Animales domésticos

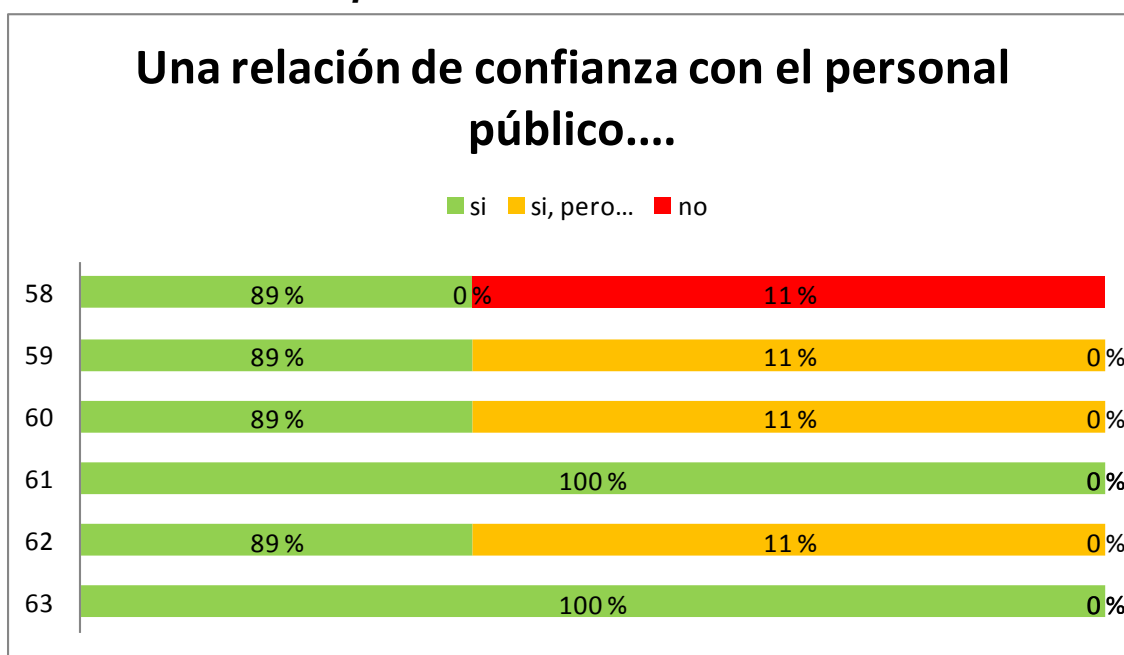
- Existen campañas de sensibilización sobre la gestión de los animales domésticos, pero no se está llegando a la persona que no cumple con los contenidos de la ordenanza cívica en relación a estos temas, siendo necesario un mayor control y sanción de las conductas inadecuadas.
- Se hace referencia también a la importancia de la colaboración ciudadana en el cumplimiento de la ordenanza cívica y de convivencia.
- En relación a esta aportación y a las anteriores (de la 51 a la 57), ya se realizan campañas de concienciación (periódicas y continuas).

5.6. Una relación de confianza con el personal público

Síntesis de las aportaciones del proceso participativo

- 58. Garantizar al personal funcionario la independencia (sin intromisiones de la política). Se plantea que podría incluirse en el artículo 58.
- 59. Relación del tejido asociativo con los políticos locales.
- 60. Diálogo claro y preciso.
- 61. Actitudes en la atención al público.
- 62. Formación en habilidades de atención al público.
- 63. Eficacia por parte del personal público y respeto mutuo.

Posicionamiento de la mesa política a las aportaciones realizadas en este apartado



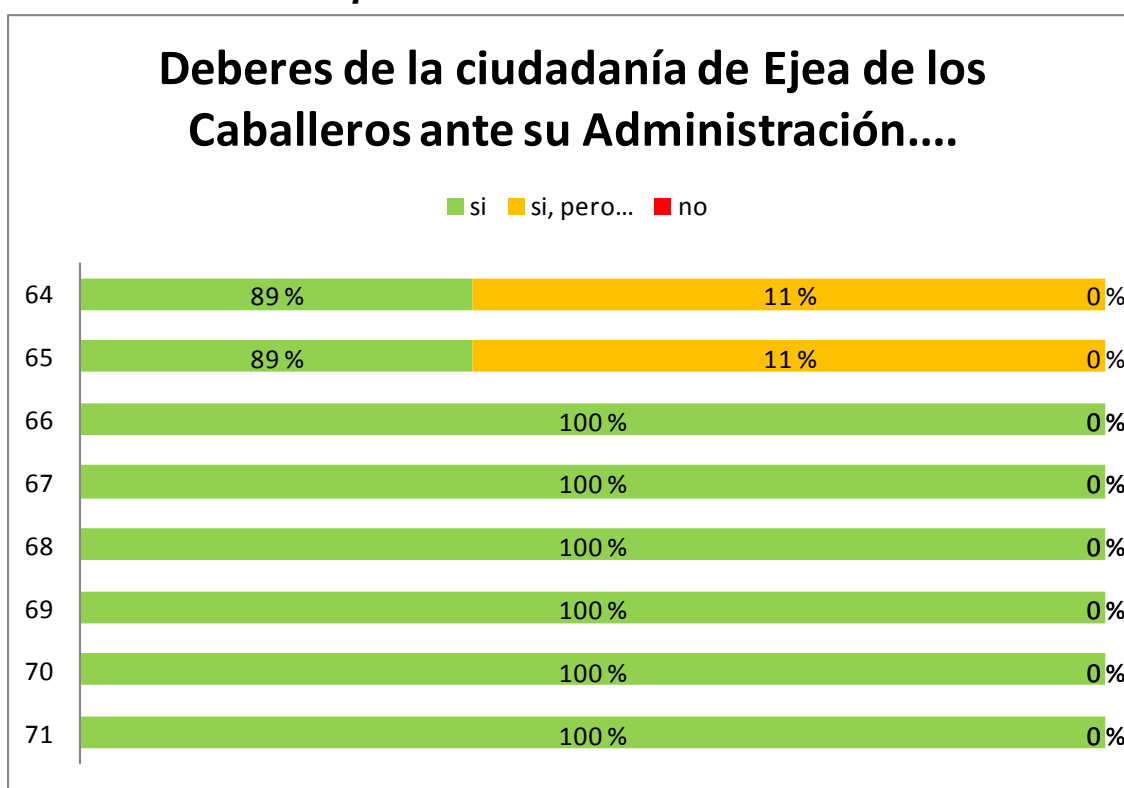
5.7. Deberes de la ciudadanía

Síntesis de las aportaciones del proceso participativo

- 64. Colaborar de forma íntegra con todo el personal municipal, sin centrarlo exclusivamente en la colaboración con las autoridades municipales, como se contempla en el apartado j.
- 65. En este apartado, se debería hacer mención a la ordenanza de convivencia y civismo.
- 66. Deber de denunciar de forma segura las injusticias y los maltratos.

- 67. La conciencia cívica como paraguas que englobe todos los deberes de la ciudadanía.
- 68. Deber de respetar unas medidas básicas de higiene en las instalaciones municipales.
- 69. Concretar el mecanismo para garantizar el cumplimiento de los deberes.
- 70. Deber de evitar o minimizar los elevados niveles de ruido.
- 71. Facilitar la tarea del personal público.

Posicionamiento de la mesa política a las aportaciones realizadas en este apartado



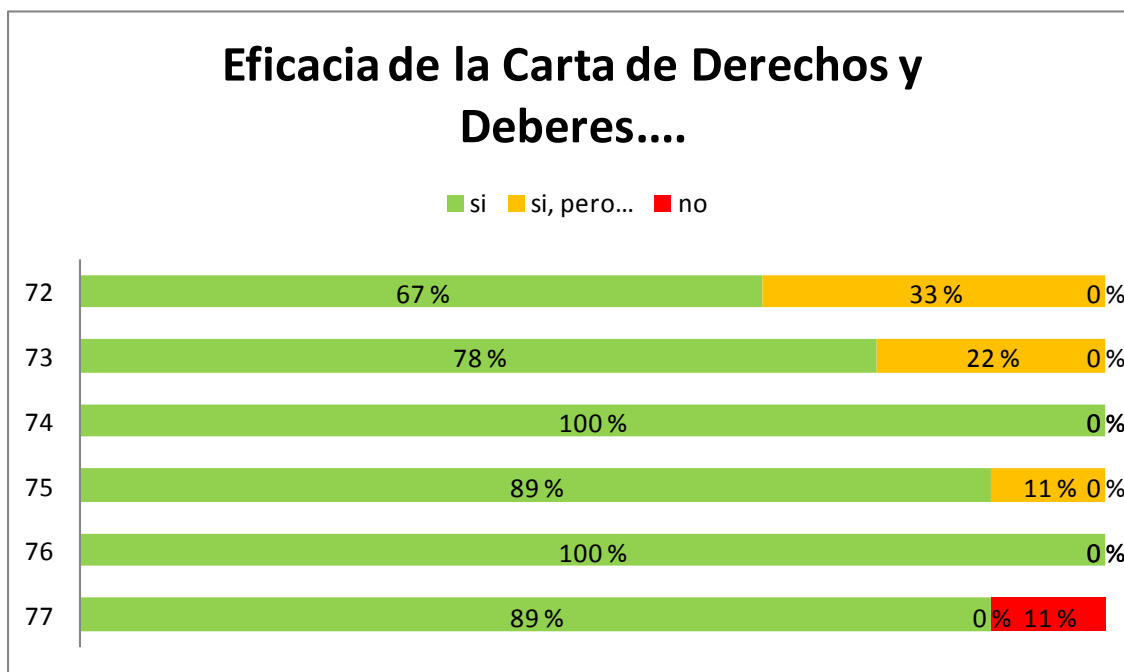
5.8. Eficacia de la Carta de Derechos y Deberes

Síntesis de las aportaciones del proceso participativo

- 72. El establecimiento de un calendario de seguimiento de los objetivos.
- 73. Especificar la formación del ciudadano en los principios y valores de la convivencia, el diálogo, el respeto, la democracia participativa y el civismo.
- 74. Tomar en consideración todas las aportaciones realizadas en los talleres participativos.
- 75. Realizar un balance anual del cumplimiento de la Carta.
- 76. Divulgación, formación y sensibilización sobre los contenidos de la Carta

77. Incluir las consecuencias del incumplimiento.

Posicionamiento de la mesa política a las aportaciones realizadas en este apartado



Observaciones realizadas a estas aportaciones

Aportación nº 72. El establecimiento de un calendario de seguimiento de los objetivos.

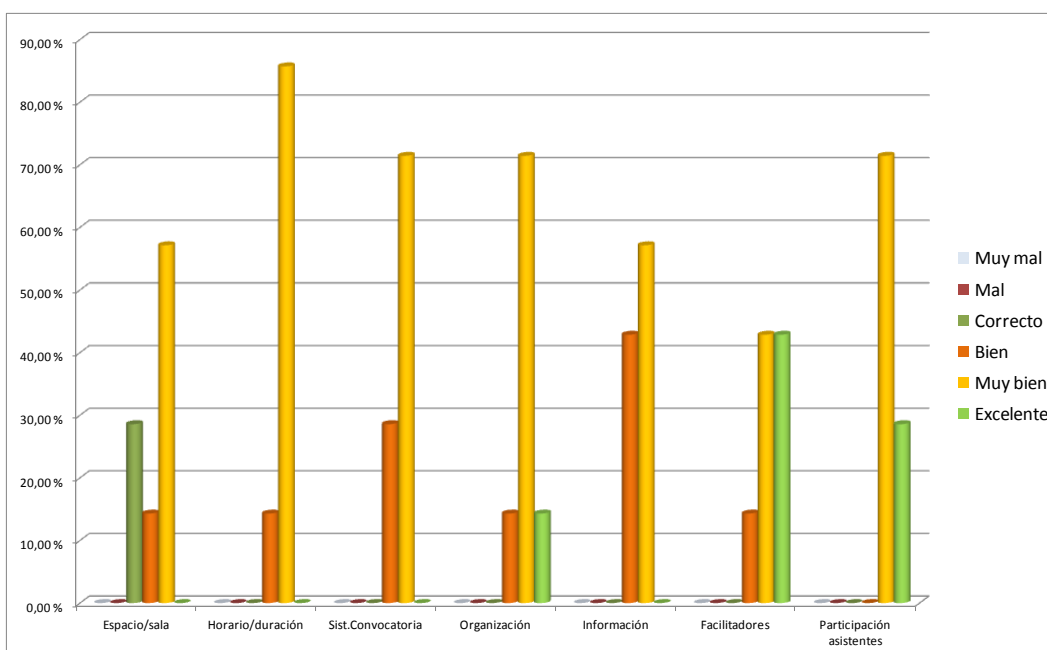
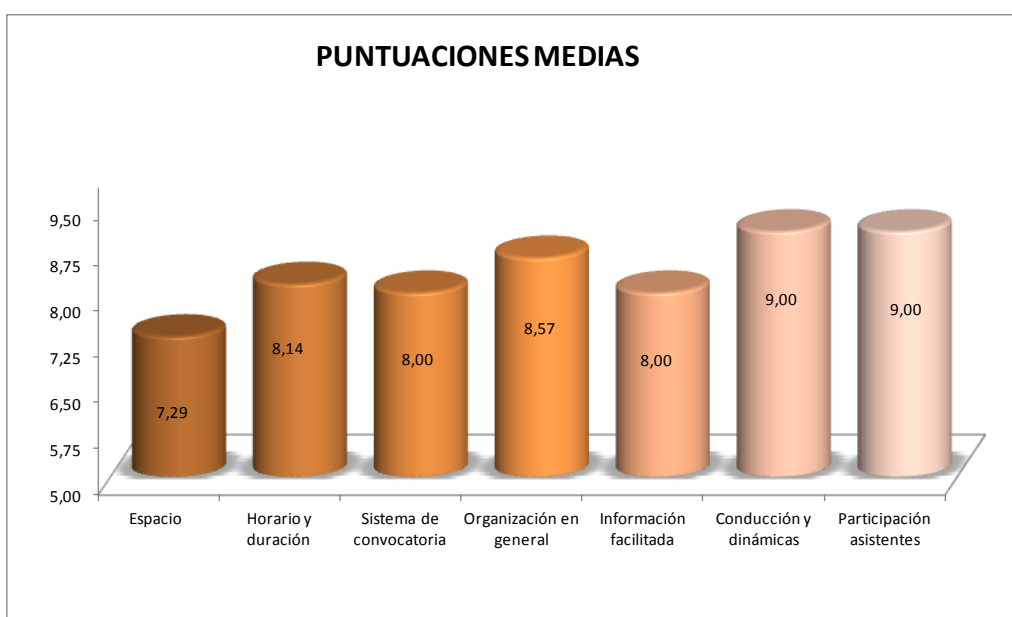
- En los artículos 67 a 69 de la Carta de Derechos y Deberes se contempla el seguimiento del cumplimiento de objetivos.
- Necesariamente tiene que haber una retroalimentación entre el Ayuntamiento y la ciudadanía respecto a los avances en el cumplimiento de la Carta de Derechos y Deberes.



6. 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 **7 cuestionarios** recogidos.

Puntuaciones medias y valoraciones generales



Comentarios de los participantes

Aspectos positivos a destacar

- La sesión ha sido muy clarificadora y dinámica. Se ha trabajado muy bien
- Dinamismo y conducción. Ambiente distendido

Aspectos que conviene mejorar

- Frío en la sala

Ejea de los Caballeros, 30 de Mayo de 2013