



**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 3 Acta de la sesión**

*Ejea de los Caballeros, 9 de Mayo de 2013*



# Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. DESARROLLO DE LA SESIÓN</b>	<b>4</b>
<b>3. ASISTENTES</b>	<b>5</b>
<b>PARTICIPANTES</b>	<b>5</b>
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>4. BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>5. APORTACIONES A LOS DIFERENTES APARTADOS DE LOS TÍTULOS III, IV Y V</b>	<b>8</b>
<b>6.1. UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON EL PERSONAL PÚBLICO</b>	<b>8</b>
<b>6.2. DEBERES DE LA CIUDADANÍA DE EJEA DE LOS CABALLEROS ANTE SU ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL</b>	<b>9</b>
<b>6.3. EFICACIA DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES</b>	<b>11</b>
<b>8. EVALUACIÓN DE LA SESIÓN</b>	<b>13</b>
<b>PUNTUACIONES MEDIAS Y VALORACIONES GENERALES</b>	<b>13</b>
<b>COMENTARIOS DE LOS PARTICIPANTES</b>	<b>14</b>

# 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 **9 de Mayo de 2013**, en horario de **18,30h a 20,45h**, en el Aula 4 del Centro cívico cultural, en Ejea de los Caballeros (Zaragoza).

Los objetivos de este taller participativo eran los siguientes:

- Contrastar los Títulos III, IV y V de la Carta con el tejido asociativo de Ejea de los Caballeros

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

18:30h	Bienvenida, presentación de los asistentes y valoración general de la carta
19:00h	Contraste y aportaciones al articulado del Título III, IV y V – trabajo individual/grupos
19:30	Debate plenario de los tres apartados
20:30	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
Marisol Gayán Nieves	Coral Polifónica de Ejea
Sonia Echeverri Tajada	Club de gimnasia rítmica Cinco Villas
Carmen Caudevilla	Grupo Popular – Ayto de Ejea de los Caballeros. Mujeres en igualdad
Teresa Arnal	Asociación de Mujeres 8 de Abril de Bardenas
Paloma Viamonte Carretero	Osiris. Ayuda al duelo
Gabriela Cortez	Asociación de Mujeres Amine
Ana Cristina Navarro Herrero	Moteros de Ejea (Motoclub)
Marisa Mena Sagaste	Coral Polifónica de Ejea
Mª Carmen Caraballo	Junta vecinal de la Llana



#### Organización

Nombre	Entidad / asociación
Elías Escanero	Dirección General de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación del Gobierno de Aragón.
Xavier Carbonell	Equipo de facilitación. ARC Mediación Ambiental
Mar Fábregas	Equipo de facilitación. ARC Mediación Ambiental

## 4. Bienvenida y presentación

**Elías Escanero, técnico de la Dirección General de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación**, dio la bienvenida a las personas asistentes, explicando en qué consiste el apoyo de la Dirección General en este proceso. Hizo especial hincapié en:

- La estrategia de la Dirección General de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación, centrada en dos ejes de actuación, uno de ellos orientado al desarrollo de experiencias en el ámbito local, explicando que ya existe una red de 30 Entidades Locales trabajando de forma seria por la participación ciudadana. El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros aprobó el Compromiso político con la participación ciudadana y es en base a este compromiso que se ha impulsado este proceso participativo.
- El apoyo que la Dirección General presta en este proceso que se materializa en el acompañamiento durante todo el proceso, en la asesoría técnica para elaborar los contenidos del borrador de la Carta de Derechos y deberes, en la facilitación del proceso a través de una asistencia técnica y en el seguimiento del proceso.

Aprovechó igualmente la sesión para animar a los asistentes a que visiten la web de Aragón Participa, no sólo para consultar las actas y resultados del proceso participativo, también para realizar aportaciones a través del apartado “Opina aquí”.

**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.

- 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 III, del IV y del V, objeto de debate en este taller.

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



## 5. Aportaciones a los diferentes apartados de los Títulos III, IV y V

### 6.1. Una relación de confianza con el personal público

De forma previa, se manifiesta la conformidad general con los contenidos de este título. Se trata de aspectos que la ciudadanía esperaría en la relación con la Administración municipal y en los que a priori no habría grandes objeciones. Sí que se realizan las aportaciones que aparecen a continuación para enriquecer el texto.

#### **1. Relación del tejido asociativo con los responsables políticos locales**

- Cada vez que hay una renovación de los responsables políticos locales, especialmente del área de servicios sociales, se debería también retomar de forma paralela la comunicación con el tejido asociativo y de voluntariado.



#### **2. Diálogo claro y preciso**

- La confianza se deriva también del entendimiento de la información transmitida por otra persona. Por ello, es esencial que haya un diálogo claro y preciso entre la ciudadanía y el personal público.

#### **3. Actitudes en la atención al público**

- El personal que realiza tareas de atención al público debería tener un trato cordial y amable con las personas que atiende.

#### **4. Formación en habilidades de atención al público**

- El personal que realiza tareas de atención al público debería estar suficientemente capacitado para ello. Por lo tanto, si fuera necesario, se deberían impulsar acciones formativas centradas en aspectos comunicativos que permitieran al trabajador/a atender correctamente al público.

- En concreto, se menciona la empatía como capacidad para ponerse en el lugar del otro, especialmente útil para que el personal público adapte sus mensajes al receptor del mismo.

### **5. Eficacia por parte del personal público y respeto mutuo**

- Si bien es cierto que el personal público debería ser eficaz y diligente en su trabajo, tal y como se refleja en el artículo 58 y que debe salvaguardar la confidencialidad a la que tiene derecho la ciudadanía, tal y como se refleja en el artículo 60, también es fundamental que haya un respeto mutuo (por parte del personal público y por parte de la ciudadanía que es atendida). En ocasiones, la falta de eficacia puede provocar que el ciudadano se olvide del necesario respeto mutuo.

## **6.2. Deberes de la ciudadanía de Ejea de los Caballeros ante su Administración municipal**

### **1. Deber de denunciar de forma segura las injusticias y los maltratos**

- En ocasiones, se conocen los casos de injusticias y maltratos, pero no siempre se denuncian porque no se dan unas mínimas garantías de



seguridad y confidencialidad a la persona que hace la denuncia. Por ello, se debería incluir el deber de denunciar cualquier conducta de maltrato del que tengamos constancia pero indicando que sea de forma confidencial.

### **2. La conciencia cívica como paraguas que englobe todos los deberes de la ciudadanía**

- El deber más importante de la ciudadanía es el civismo, para convivir con los demás y cooperar para que se cumplan los fines de la sociedad en la que vivimos. Esto sería la conciencia cívica, que integraría diferentes valores como el respeto (a nuestro entorno y a las personas que lo

componen), la solidaridad, la colaboración y corresponsabilidad en el cumplimiento de las normas, etcétera.

- En este sentido, se hace un llamamiento al cumplimiento de las normas recogidas en la Ordenanza de convivencia y civismo

### **3. Deber de respetar unas medidas básicas de higiene en las instalaciones municipales**

- El uso de las instalaciones municipales, como las piscinas o el centro de salud, debe regirse, como se indica en el apartado 61.h., por el respeto al derecho que tienen los demás a usarlos y disfrutar de ellos. Para ello, es importante que las personas usuarias respeten las medidas básicas de higiene.

### **4. Concretar el mecanismo para garantizar el cumplimiento de los deberes**

- La Carta de Derechos y Deberes debería contemplar un apartado donde se indicaran los mecanismos para garantizar el cumplimiento de sus contenidos, tanto de los derechos como de los deberes. En concreto, preocupa la manera en la que se va a garantizar el cumplimiento del deber de las personas propietarias u ocupantes de inmuebles, edificios, construcciones, instalaciones, vehículos u otros bienes de titularidad privada de evitar posibles molestias a terceros (apartado 61.i.).



### **5. Deber de evitar o minimizar los niveles elevados de ruido.**

- El ruido (entendido como sonido excesivo y molesto), provocado por las actividades humanas (tráfico, locales de ocio, etc.), produce efectos negativos sobre la salud física y mental de las personas. Por ello, es un tema prioritario a afrontar, tal y como ya se recoge en la Ordenanza de convivencia y civismo.
- Es deber de la ciudadanía la corresponsabilidad en el control de la contaminación acústica y para ello, sería importante incluir un deber

ciudadano que incida en la disminución del ruido que se produce, tanto en espacios abiertos como cerrados.

## **6. Facilitar la tarea del personal público.**

- En los capítulos de derechos se hace referencia a la eficacia del personal público y a la necesaria agilidad, paciencia y diligencia en los trámites, pero se habla poco de la actitud de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración municipal, por lo que se podría hacer mención en este capítulo dedicado a los deberes.
- Se habla, en concreto, de pedir a la ciudadanía que, en la medida de lo posible, simplifique, agilice y concrete las diligencias (consultas, sugerencias, aportaciones, solicitudes,...), especialmente cuando las realiza en ventanillas abiertas al público.

## **6.3. Eficacia de la Carta de Derechos y Deberes**

### **1. Tomar en consideración todas las aportaciones realizadas en los talleres participativos**

- Uno de los beneficios de la participación ciudadana es que enriquece las decisiones públicas, al ampliar las aportaciones técnicas o políticas con la opinión de los agentes implicados. Por ello, se debería tomar en cuenta la opinión de la ciudadanía resultado de los talleres participativos.



### **2. Realizar un balance anual del cumplimiento de la Carta**

- Para poder mejorar, se debería realizar, de forma anual, un análisis de las principales dificultades encontradas y los principales avances en el cumplimiento de los contenidos de la Carta de derechos y deberes, tanto por parte de la Administración como por parte de la ciudadanía.

- Este balance se podría contemplar dentro del informe de evaluación al que hace referencia el artículo 69.

### **3. Divulgación, formación y sensibilización sobre los contenidos de la Carta**



- Es fundamental que haya una buena y rápida divulgación de la Carta de derechos y deberes para que llegue a toda la estructura social. Para ello, se deberían aprovechar, para la distribución de la publicación que se haga, los centros escolares y las asociaciones.

- Respecto a la manera para divulgar los contenidos de la Carta, se propone que se aprovechen las acciones formativas (cursos, charlas,...) para transmitir los contenidos de la Carta.
- La Carta también debería ser accesible para toda la población, por lo que se debería elaborar en formatos más divulgativos y que además estuvieran adaptados para personas invidentes y sordomudas.
- En el caso de personas recién llegadas de otros países, la formación e información sobre los contenidos de la Carta debería ir acompañadas de otras materias básicas, como la Constitución.

### **4. Incluir las consecuencias del incumplimiento**

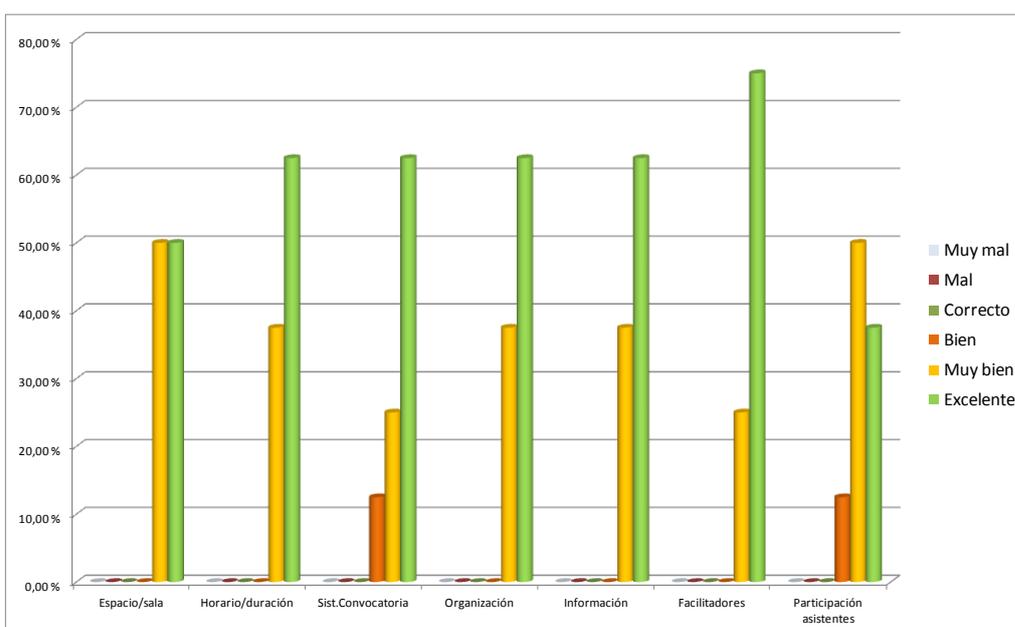
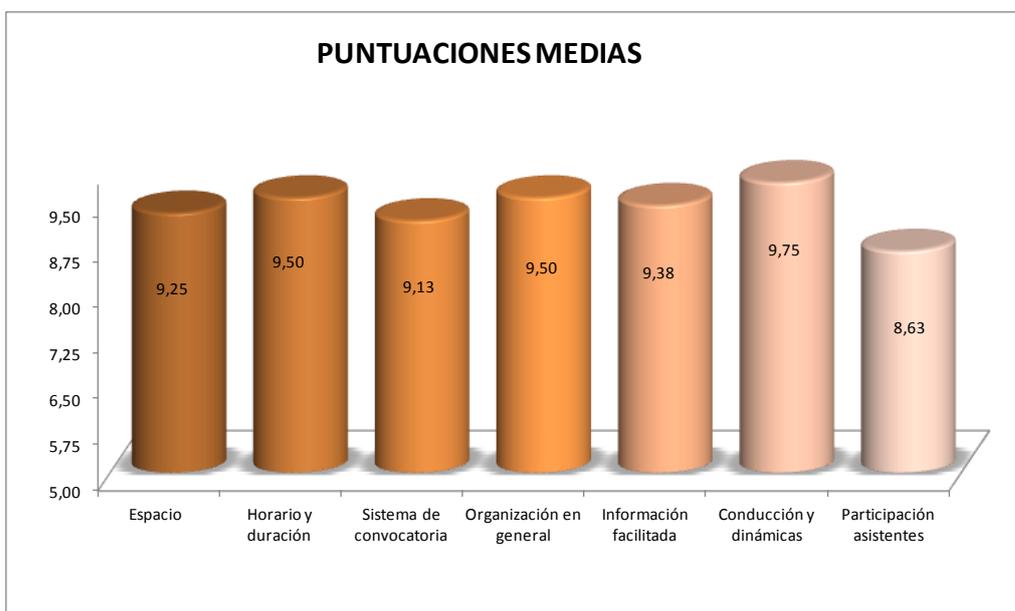
- Tal y como ya se ha comentado en apartados anteriores, es importante que la Carta de Derechos y deberes incluya algún capítulo sobre las consecuencias del incumplimiento, en clave sancionadora o en clave de aprendizaje.



## 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 **8 cuestionarios** recogidos.

### Puntuaciones medias y valoraciones generales



## Comentarios de los participantes

### ***Aspectos positivos a destacar***

- Mucha amabilidad
- La agilidad y el buen hacer de la organización

*Ejea de los Caballeros, 9 de Mayo de 2013*