

06 \_ impulso de la transparencia y  
de los derechos ciudadanos

el plan local de derechos  
ciudadanos

**2006**

06 \_ impulso de la transparencia y  
de los derechos ciudadanos

el plan local de derechos  
ciudadanos



2006

## 06.1. INTRODUCCIÓN.

Las actividades de promoción de la transparencia y de los derechos de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas de Navarra, junto con la atención a las quejas, la realización de los informes especiales y la Oficina de Información, constituyeron los cuatro pilares de actuación de la Institución.

Garantizar los derechos ciudadanos requiere también concienciar a las Administraciones de la necesidad de establecer nuevos mecanismos y sistemas de garantía y evaluar su efectiva aplicación y cumplimiento.

Lograr cambios culturales y modificación de las actitudes no es tarea fácil y exige una labor previa de concienciación o sensibilización y es precisamente en el campo de la sensibilización donde las instituciones de los Defensores del Pueblo pueden realizar una mayor labor.

Esta labor de concienciación debe centrar sus esfuerzos en convencer a las autoridades de que “es políticamente rentable invertir en el impulso de los derechos ciudadanos y en la transparencia pública” como mecanismos de mejora continua y, sobre todo, como oportunidad para acercarse a los ciudadanos y lograr su confianza.

En septiembre de 2001 el Parlamento Europeo aprobó el “Código Europeo de Buena Conducta Administrativa” y encomendó al Defensor del Pueblo Europeo la evaluación de su grado de cumplimiento y el impulso de iniciativas para que sus valores y principios fueran incorporados por las distintas Administraciones Públicas.

En dicho código se informa a los ciudadanos de sus derechos respecto a la Administración y se establecen los principios que ésta debe observar en el ejercicio de sus funciones. Bajo dichas premisas, el ejercicio del poder público requiere no solo una alta responsabilidad en la Administración eficiente de los bienes públicos, sino que implica unos determinados modos y actitudes de servicio, respeto y convicción democrática.

Esta concepción implica un auténtico cambio cultural, ya que conlleva que los sistemas de gobierno de las democracias avanzadas incorpore nuevos mecanismos y reglas de relación con un ciudadano de un mayor nivel cultural, que exige más información y desea participar más activamente.

- Los servidores públicos deben estar abiertos a escuchar la voz del ciudadano para conocer sus necesidades y expectativas reales.
- La Administración viene obligada a facilitar a todos los ciudadanos información general sobre los procedimientos, servicios y prestaciones públicas que ofrece.

- La Administración debe formular compromisos concretos de calidad en los servicios que ofrece.
- Deben desarrollarse nuevos cauces de participación directa de la ciudadanía.
- Los servidores públicos deben rendir cuentas y facilitar más información sobre la forma en que se gestionan los servicios públicos.

En línea con dicha iniciativa, en 2003 la Defensora del Pueblo de Navarra puso en marcha un proceso, en el que participaron más de 300 asociaciones, y que culminó en la elaboración de una Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra, que incorpora los principios del “Código Europeo de Buena Conducta Administrativa”.

Tras la realización de la Carta de Derechos, la Defensora del Pueblo de Navarra lanzó el reto a las Administraciones Públicas de Navarra para que desarrollaran sus propias Cartas de Derechos y Cartas de Servicios con compromisos concretos de calidad, iniciativa que se conecta con la aprobación por el Parlamento de Navarra de la ambiciosa Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los Servicios públicos, la aprobación por el Gobierno de Navarra del Decreto Foral 72/2005, de 9 de mayo, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la aprobación por el Instituto Navarro de Administración Pública (INAP) de la primera Carta de Servicios, la Carta de Servicios de la Policía Foral, la promulgación por el Ayuntamiento de Pamplona de varias Cartas de Servicios, etcétera.

A finales del 2005, la Defensora puso en marcha el Plan Local de Derechos Ciudadanos, que supone un nuevo impulso en la línea marcada y que ha tenido un amplio desarrollo a lo largo del 2006, tal y como se detalla en el siguiente apartado.

Como se dio cuenta en el Informe Anual de 2005, ya a finales del 2005, y bajo el lema “**Por tus derechos**”, se acometió un nuevo proyecto denominado “Plan Local de Derechos Ciudadanos”, con el siguiente objetivo general:

*“Lograr que los Ayuntamientos incorporen una estrategia de mejora continua en sus relaciones con los ciudadanos en línea con los principios establecidos en el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa aprobado por el Parlamento Europeo”.*

El proceso se puso en marcha en diciembre de 2005 con la firma de los primeros convenios de colaboración correspondientes a cuatro municipios de más de 10.000 habitantes (Tudela, Estella, Burlada y Zizur Mayor). En noviembre de 2006 otros tres municipios más (Ribaforada, Los Arcos y Lekunberri) se sumaron a esta iniciativa y suscribieron el correspondiente convenio.

El método aplicado fue el del “ciclo de mejora continua”, consistente en evaluar la situación actual, mediante encuestas a los ciudadanos para detectar áreas de mejora, priorizar y planificar acciones de mejora, ejecutarlas, y nuevamente volver a evaluar.

*“Escuchar la voz de los ciudadanos, midiendo regularmente su satisfacción con los servicios públicos recibidos es sin duda la mejor manera de cumplir los principios de transparencia y participación a que está obligada la Administración”.*

La participación de los municipios en esta iniciativa fue totalmente voluntaria y en el convenio suscrito las partes asumían los siguientes compromisos:

*La institución de la Defensora del Pueblo se compromete a realizar un Informe Especial de cada uno de los Municipios para evaluar:*

*La percepción de los ciudadanos sobre el modo en que su Ayuntamiento respeta los principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa. En total, 26 derechos o atributos de buena administración, tales como derecho a recibir información sobre los servicios y prestaciones, derecho a la participación, derecho al acceso sin barreras, derecho a ser atendido en la lengua oficial elegida, etc.*

*La satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales, centrado en la valoración de la satisfacción de los ciudadanos con cada uno de los 27 tipos distintos de servicios municipales, como paso previo a la elaboración de Cartas de Servicios específicas con compromisos concretos de calidad.*

*Por su parte, cada uno de los Ayuntamientos se compromete a establecer objetivos públicos de mejora en las áreas de intervención detectadas como más deficitarias.*

La evaluación inicial incluyó dos tipos de encuestas:

Encuesta telefónica anónima de 27 preguntas breves a una muestra aleatoria y representativa de alrededor de 400 ciudadanos en cada uno de los municipios, estratificada por edad y sexo. En los municipios de pequeño tamaño la muestra fue de 200 ciudadanos.

Encuesta anónima a representantes de todas las asociaciones y colectivos ciudadanos existentes en cada municipio, más detallada, ya que incluye un total de 50 preguntas y no solo ayuda a conocer la puntuación que otorgan a cada uno de los atributos de calidad, sino que ha permitido recabar propuestas de mejora en relación con los objetivos del proyecto.

Se emplearon para ello tres tipos de cuestionarios, que se desarrollaron por la Institución de la Defensora del Pueblo en colaboración con el Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos (OCSP).

## ENCUESTAS VÁLIDAS FINALES

MUNICIPIO	Ciudadanos	Asociaciones
Tudela	405	38
Estella	406	28
Zizur Mayor	402	8
Burlada	403	18
Pamplona	407	*
Tafalla	407	*
Barañain	403	*
Villaba	404	*
<b>Municipios &gt; 10.000 hab.</b>	<b>3.237</b>	<b>92</b>
Ribaforada	202	17
Los Arcos	201	15
Lekunberri	203	6
<b>Municipios &lt; 5.000 hab.</b>	<b>606</b>	<b>38</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.843</b>	<b>130</b>

Como puede apreciarse en la tabla adjunta, fueron casi 4.000 los ciudadanos encuestados en las once localidades participantes. Por lo que respecta a las asociaciones ciudadanas, fueron 130 las que completaron los dos cuestionarios solicitados.

Si bien por razones de operatividad la encuesta telefónica se realizó de manera simultánea en todos los municipios de más de 10.000 habitantes de Navarra, las reuniones y encuestas con asociaciones únicamente se llevaron a cabo en aquellos municipios en los que se suscribió el Convenio y a medida que se acometía la realización del informe completo.

Con los datos y valoraciones obtenidas de las entrevistas y encuestas realizadas, la Defensora del Pueblo elaboró un Informe Final para cada uno de los municipios, que fue presentado a la opinión pública de forma conjunta con el Alcalde/Alcaldesa de la localidad y en el cual los ediles dieron cuenta también de los compromisos públicos de mejora formulados por el Ayuntamiento, a la vista de los resultados obtenidos. Los informes de cada municipio fueron objeto de la correspondiente publicación y puede accederse a su contenido íntegro en la página Web de la institución [www.defensornavarra.com](http://www.defensornavarra.com).

De cara a este Informe Anual, se ha creído más conveniente centrar el análisis en los resultados globales del conjunto de municipios, prestando especial atención por su importancia a los municipios de más de 10.000 habitantes y ello en razón de la extensión de los citados informes. Se presta igualmente, atención a las conclusiones generales que pueden extraerse de la experiencia.

Por lo que respecta a los resultados específicos y detallados de cada uno de los municipios, el Informe Anual recoge las conclusiones más significativas, recomendando la lectura de la versión electrónica íntegra publi-

cada en la página web de la Institución a los lectores interesados en acceder al informe completo de alguno de dichos municipios.

## 06.2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS GLOBALES DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN MUNICIPIOS MAYORES DE 10.000 HABITANTES DE NAVARRA.

Como se ha señalado, dada la metodología empleada, se dispone de datos de opinión de los ciudadanos de todos los municipios navarros de más de 10.000 habitantes, en tanto que, respecto a los datos relativos a la opinión de colectivos y asociaciones, solo se dispone de los cuatro municipios en los que se ha realizado ya el informe completo.

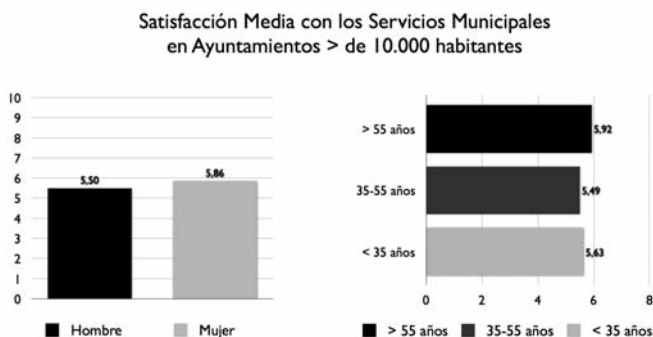
En el conjunto de municipios de más de 10.000 habitantes, la Satisfacción Global Media de los Ciudadanos con los Servicios Municipales es de 5,7 puntos sobre 10. Los colectivos y asociaciones otorgan a los Servicios una puntuación semejante (5,6).

La Percepción Media de los Ciudadanos sobre el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa por parte de su Ayuntamiento es de 5,2 puntos sobre 10. Los colectivos y asociaciones otorgan una puntuación inferior (4,9).

	<i>Ciudadanos</i>	<i>Asociaciones *</i>
<b>Satisfacción con los Servicios Municipales</b>	<b>5,7</b>	<b>5,6</b>
<b>Percepción de Buena Conducta Administrativa</b>	<b>5,2</b>	<b>4,9</b>

### Satisfacción con los Servicios Municipales

Los ocho municipios de más de 10.000 habitantes aprueban en relación con la Satisfacción Global Media de sus Ciudadanos con los Servicios Municipales con una puntuación superior a 5 puntos. Las puntuaciones fluctúan entre 5,3 y 6,5 puntos según municipios.



El perfil del ciudadano menos satisfecho es el de un hombre, entre 35 y 55 años, y residente en los municipios más grandes. El perfil de la satisfacción lo conforma, sin embargo, una mujer, mayor de 55 años.

### **Satisfacción Ciudadanos según Tipos de Servicios**

Actividades e instalaciones deportivas	6,4
Actividades e instalaciones culturales	6,2
Servicios sociales	6,2
Parques y Jardines	6,1
Basuras y Limpieza de calles	6,1
Asfaltado de calles, aceras, bancos, etc.	5,7
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,6
Control medioambiental. Ruidos, vertidos , etc.	5,6
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,4
Desarrollo económico de la localidad	5,4
Seguridad y Protección Ciudadana	5,0
Atención al Euskera *	4,8
Tráfico	4,2
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	3,9
Satisfacción Global	5,7

#### **Los Servicios mejor valorados son:**

*La actividades e instalaciones Deportivas (6,44)*

*La actividades e instalaciones Culturales (6,2)*

*Los Servicios Sociales (6,16)*

#### **Los peor valorados son:**

*La atención al Euskera \*(4,8)*

*El Tráfico (4,2)*

*La política de Vivienda (3,9)*

*\* Pregunta formulada solo en Zonas Vascófona y Mixta*

La política de vivienda suspende en todos los Municipios. Sin embargo, tanto en tráfico como en la atención al euskera se detectan importantes diferencias entre municipios mejor y peor valorados.

Por lo que hace referencia a la satisfacción de las asociaciones y colectivos, en los cuatro municipios en los que se ha completado el estudio, es ligeramente inferior (5,6) a la observada en la Encuesta Telefónica a ciudadanos, pero sus resultados son muy coherentes. No obstante, la encuesta a colectivos, al ser más detallada, permite detectar otras áreas de mejora.

**Satisfacción de los Colectivos Ciudadanos  
con los Servicios Municipales**

Atención mujer	6,5
Atención domiciliaria	6,3
Integración inmigrantes	6,3
Agua y basuras	6,0
Vida cultural	6,0
Atención discapacitados	5,7
Lucha marginación social	5,7
Limpieza calles	5,5
Servicios infancia	5,4
Vida deportiva	5,4
Centros 3ª edad	5,4
Parques y jardines	5,4
Asfaltado de calles y mobiliario urbano	5,0
Normas urbanísticas	5,0
Escuelas infantiles	4,9
Apoyo euskera	4,7
Seguridad ciudadana	4,5
Vida juvenil	4,4
Desarrollo económico	4,4
Atención barrios periféricos	4,3
Vigilancia tráfico	4,3
Fiscalidad local	4,3
Política vivienda	3,6
Ordenación tráfico	3,4
Satisfacción global	5,6

Además de con el tráfico, la vivienda, y el euskera, las asociaciones se muestran más críticas con la seguridad ciudadana, el desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria), las actividades para jóvenes, las guarderías y escuelas infantiles, la atención a los barrios periféricos o la fiscalidad local.

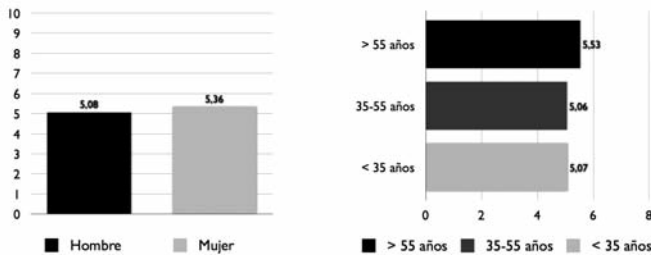
Además de la puntuación de cada uno de los aspectos comentados, tanto la encuesta telefónica a ciudadanos como la realizada a asociaciones y colectivos incluían una pregunta abierta en la que se recogía la opinión sobre los tres principales problemas del municipio. Los resultados obtenidos son coherentes con las valoraciones cuantitativas, siendo el tráfico el problema más mencionado en 7 de los 8 municipios, en ambos sexos y en todos los grupos de edad, y la vivienda es el segundo problema más señalado, en particular entre los más jóvenes.

**Percepción sobre el respeto de los principios de transparencia y buena conducta.**

En el conjunto de municipios de más de 10.000 habitantes la Percepción Global Media de los Ciudadanos con “el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa por parte de su Ayuntamiento” es de 5,2 puntos sobre 10, si bien las puntuaciones oscilan entre 4,9 y 6,0 puntos, según municipios.

La percepción de los ciudadanos sobre “La utilidad del Ayuntamiento para resolver los problemas de los Ciudadanos” obtiene una valoración de 4,7 puntos sobre 10, lo que aconseja que se realicen nuevos estudios para profundizar en el análisis de este importante aspecto.

Satisfacción Media de las Consultas en Ayuntamientos > de 10.000 habitantes



**Satisfacción Ciudadanos según Tipos de Conductas**

La accesibilidad a los servicios municipales.	6,5
La amabilidad y el interés del personal municipal	6,3
La información sobre los servicios	6,0
Las facilidades para presentar quejas y peticiones	5,7
Compromisos en garantizar la calidad de los servicios	5,3
La agilidad para tramitar las peticiones	5,1
Preocupación por explicar las razones de sus decisiones	4,9
Interés en favorecer la participación ciudadana	4,8
Preocupación por conocer y considerar la opinión de sus ciudadanos	4,6
Utilidad para resolver los problemas de sus ciudadanos	4,7
Valoración Global del interés por garantizar los derechos ciudadanos?	5,2

**Los aspectos mejor valorados son:**

<i>La accesibilidad a los servicios municipales</i>	(6,5)
<i>La amabilidad del personal del Ayuntamiento</i>	(6,3)
<i>La información facilitada sobre los Servicios que se ofrecen</i>	(6,0)

**Los peor valorados son:**

<i>La preocupación por explicar las decisiones adoptadas</i>	(4,9)
<i>El interés en favorecer la participación ciudadana</i>	(4,8)
<i>La preocupación por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos</i>	(4,6)

Por su parte, la Valoración global por parte de las asociaciones y colectivos (4,9) sobre los “Atributos de Buena Administración” en los cuatro municipios en los que se han completado los informes es inferior a la observada en la Encuesta Telefónica a ciudadanos. Sin embargo, los colectivos otorgan una mejor puntuación (5,1) a la “Utilidad para resolver los problemas de los ciudadanos”.

Las encuestas a colectivos permiten confirmar que las áreas de mejora se concentran en las mismas áreas, pero, al incluirse un mayor número de preguntas, permite detectar también otras áreas de mejora, como, la inexistencia de Códigos de Buena Conducta, la identificación del Nombre del Funcionario responsable de cada expediente, o la atención en el idioma elegido, etcétera.

**Satisfacción de los Colectivos con las Conductas de los Ayuntamientos**

Amabilidad en trato	6,6
Sistemas solicitar información	6,5
Información pública sobre servicios	6,2
Asesoramiento personalizado	6,1
Acceso servicios municipales	6,0
Agilidad en procedimientos	5,9
Facilidad en formular peticiones y quejas	5,8
Derecho acceso informes	5,8
Derecho a ser oído	5,7
Sistemas ventanilla única	5,5
Evitar silencio administrativo	5,4
Motivación de decisiones	5,3
Existencia cartas servicios	5,2
Acceso información expediente	5,1
Identificación nombre funcionario	5,1
Fomento asociacionismo	4,9
Información de la gestión que realiza	4,9
Existencia códigos de conducta	4,7
Atención en idioma elegido	4,7
Rendir cuentas de las actuaciones	4,7
Recogida opinión ciudadana	4,6
Fomento participación ciudadana	4,6
Receptividad propuestas ciudadanas	4,3
Utilidad para resolver los problemas de sus ciudadanos	5,1
Valoración global de atributos de Buena Administración	4,9



### Conclusiones Generales

Los ciudadanos valoran mejor los servicios que ofrecen los municipios que los Atributos de Transparencia y Buena Conducta Administrativa, área en la que se detectan todavía importantes aspectos de mejora. Se hace, por tanto, necesario prestar más atención a los modos de relación con los ciudadanos y no centrar los objetivos en exclusiva en los servicios que se ofrecen.

Para incrementar la legitimidad democrática de las instituciones, se precisa un nuevo modelo de relación con el ciudadano y para ello se considera especialmente necesario:

- Que los servidores públicos estén más abiertos a escuchar la voz del ciudadano para conocer sus necesidades y expectativas reales y su grado de satisfacción, y, en definitiva, para lograr que los ciudadanos perciban que sus opiniones son debidamente consideradas.
- Que los servidores públicos dediquen más tiempo y más medios a rendir cuentas de sus actuaciones y a explicar y motivar las decisiones que adoptan.
- Que se fomente una mayor implicación de los ciudadanos en la vida municipal y se generen nuevos cauces de participación adaptados a los nuevos tiempos e intereses reales de los ciudadanos actuales. Los modelos de participación que se vienen aplicando muestran con frecuencia resultados poco alentadores, ya que fueron diseñados hace más de treinta años para un tipo de sociedad y de ciudadanos muy diferente al actual.

### 06.3. BREVE RESUMEN DE LOS RESULTADOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN DE LOS DISTINTOS MUNICIPIOS.

Se presentan a continuación algunos de los principales datos obtenidos en la evaluación de cada uno de los municipios con los cuales se ha suscrito el oportuno convenio y en los que se ha realizado por tanto un informe completo dirigido a señalar las principales áreas de mejora detectadas.

Se presentan los datos más relevantes y únicamente las valoraciones en las cuales se ha obtenido tanto la opinión de los ciudadanos como la de los colectivos y asociaciones. Dado que en la encuesta a colectivos el número de preguntas era mayor que en la encuesta a ciudadanos, se ha realizado una recategorización de variables a fin de homogeneizar las áreas contenidas en ambas encuestas. Para ello, se han agrupado las preguntas de la encuesta a colectivos en las áreas básicas que son descritas en la encuesta telefónica a ciudadanos. De este modo, se pretende aproximar a un análisis comparativo que facilite evaluar la mayor o menor heterogeneidad de los valores contenidos en ambos cuestionarios. Se aconseja visitar la página web de la Institución para obtener una visión completa del informe específico de cada municipio: [www.defensornavarra.com](http://www.defensornavarra.com).

A la vista de las puntuaciones otorgadas, de las respuestas dadas a las preguntas abiertas, y de la comparación de los distintos resultados con las medias obtenidas en el conjunto de localidades de más de 10.000 habitantes, se han construido unos indicadores sintéticos que ayudaron a priorizar las principales áreas de mejora que se señalan en cada localidad.

159

#### 06.3.1. Municipio de Tudela

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Tudela como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplimentaron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recogen en el informe completo.

<b>RESUMEN GLOBAL</b>	<b>Municipio de Tudela</b>	
	<b>Ciudadanos</b>	<b>Asociaciones*</b>
<i>Satisfacción con los Servicios Municipales</i>	5,7	5,2
<i>Percepción de Buena Conducta Administrativa</i>	5,3	5,4

La Satisfacción Global Media de los Ciudadanos de Tudela con los Servicios Municipales es de 5,7 puntos sobre 10. Por su parte, los colectivos y asociaciones otorgan a los Servicios una puntuación infe-

rior (5,2). La puntuación otorgada por los ciudadanos de Tudela es igual a la media observada en el conjunto de localidades de más de 10.000 habitantes de Navarra (5,7). Sin embargo, la otorgada por las asociaciones de Tudela es inferior a la media de los cuatro municipios con los que se ha suscrito Convenio (5,6).

#### VALORACIÓN DE

#### SERVICIOS MUNICIPALES

(Puntuación de 0 a 10)

	Municipio de Tudela	
	Ciudadanos	Asociaciones
Basuras y Limpieza de calles	6,3	5,7
Servicios Sociales	5,9	5,8
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	5,8	5,4
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,8	4,8
Actividades e instalaciones culturales	5,6	4,8
Actividades e instalaciones deportivas	5,6	4,3
Parques y Jardines	5,6	4,3
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	5,5	4,0
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	5,3	4,2
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,2	4,6
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	5,1	3,8
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	4,6	4,5
Tráfico	3,2	3,3
<b>Grado de Satisfacción Global</b>	<b>5,7</b>	<b>5,2</b>

La Percepción Media de los Ciudadanos de Tudela sobre el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa por parte del Ayuntamiento es de 5,3 puntos sobre 10. Los colectivos y asociaciones otorgan una puntuación semejante (5,4). Ambas puntuaciones son superiores a las observadas en los Ayuntamientos de referencia.

#### VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS

#### DE BUENA ADMINISTRACIÓN

(Puntuación de 0 a 10)

	Municipio de Tudela	
	Ciudadanos	Asociaciones
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	6,2	6,2
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	6,1	5,9
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	6,1	6,3
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	5,9	6,1
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	5,3	5,4
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,2	5,6
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,0	4,7

¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	5,0	4,6
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	4,9	4,2
<b>La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos</b>	<b>4,9</b>	<b>5,3</b>
<b>Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos</b>	<b>5,3</b>	<b>5,4</b>

### ***Áreas de Mejora en Servicios***

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Tudela, las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

- 1º. Tráfico.**
- 2º. Seguridad y protección ciudadana.**
- 3º. Actividades e instalaciones deportivas.**
- 4º. Control medioambiental de ruidos, etc.**

Sin alcanzar el grado de principales áreas de mejora, el Informe considera también como áreas sensibles, por requerir de un esfuerzo complementario las siguientes:

- 5º. La política de vivienda**
- 6º. Los servicios sociales.**
- 7º. La atención a parques y jardines.**
- 8º. Las instalaciones y actividades para niños y jóvenes,**

### ***Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración***

El área en la que más se percibe la necesidad de intervención prioritaria es la siguiente:

- 1º. El interés por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.**

Sin alcanzar el grado de principales áreas de mejora, se consideran también como áreas sensibles, por requerir de un esfuerzo complementario las siguientes:

- 2º. La preocupación del Ayuntamiento por rendir cuentas de sus actuaciones y explicar las razones por las que toma las decisiones.**
- 3º. El interés del Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal.**
- 4º. La accesibilidad a los servicios municipales.**
- 5º. La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones.**

### **Principales propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Tudela:**

#### **Tráfico:**

- Mejorar la señalización de entrada y salida a la ciudad, de los recorridos internos, parkings, etc.
- Elaborar un Plan Integral de Movilidad que tenga en cuenta el papel de centralidad que Tudela juega con respecto a su Comarca.
- Más Agentes Municipales en horas punta y sitios conflictivos.
- La “Zona azul” debiera ser, con horario limitado, pero gratuita.
- Crear un acceso a la autovía por el barrio de Lourdes.
- Crear zonas libres de estacionamientos.
- Sustituir las rotondas por semáforos
- Revisar la dirección de la circulación de algunas calles

#### **Seguridad y Protección Ciudadana:**

- Presencia de agentes del orden en la calle patrullando a pie.
- Vigilancia en puntos estratégicos, zonas conflictivas y en momentos concretos.
- Más vigilancia contra los robos.
- Coordinación entre los cuerpos y fuerzas de seguridad existentes para ofertar un servicio más eficaz, eficiente y racional.
- Más protección civil.

#### **Las instalaciones y actividades deportivas:**

- Terminar las piscinas cubiertas.
- Construir otra piscina municipal de verano,
- Construir más centros de deportes completos y diversos.
- Fomentar actividades culturales, deportivas y lúdicas para todos los colectivos.
- Racionalización de las instalaciones deportivas existentes y coordinación en las proyectadas para construir.
- Impulsar los deportes minoritarios y diversificar las ayudas deportivas.

#### **Control medioambiental de ruidos, etc:**

- Mayor implicación de las autoridades municipales en la defensa del derecho de los ciudadanos al descanso nocturno, controlando los ruidos ocasionados por vehículos a motor y personas a la salida de los locales de ocio.
- Vigilar los ruidos de las motos sobre todo en verano.

## Interés por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos

Que se realicen encuestas periódicas a los ciudadanos y asociaciones para crear ciudad para los ciudadanos.

Escuchar a los ciudadanos a la hora de realizar obras públicas. “Cuando cambien algo que se prevea que puede generar polémica que pregunten al pueblo, como por ejemplo el cambio en la Plaza Nueva”.

Consideración real de las propuestas de mejora por parte de la ciudadanía con seguimiento, evaluación y evolución de las propuestas formuladas.

Compromiso de respuesta escrita a peticiones ciudadanas, tanto del Ayuntamiento como de las empresas de titularidad municipal.

### Motivar y rendir cuentas:

Informar más y mejor a los ciudadanos de los presupuestos municipales y las prioridades de gasto.

Más transparencia en las subvenciones públicas.

Mayor control y claridad en la contratación de obras.

### 06.3.2. Municipio de Estella.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Estella como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplimentaron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

163

#### RESUMEN GLOBAL

	<i>Municipio de Estella</i>	
	<i>Ciudadanos</i>	<i>Asociaciones*</i>
<i>Satisfacción con los Servicios Municipales</i>	5,4	4,7
<i>Percepción de Buena Conducta Administrativa</i>	5,2	3,8

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Estella con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento (5,4 puntos sobre 10) es algo menor que la media (5,7) de las localidades navarras mayores de 10.000 habitantes.

#### VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES.

	<i>Municipio de Estella</i>	
<i>(Puntuación de 0 a 10)</i>	<i>Ciudadanos</i>	<i>Asociaciones</i>
Guarderías y Escuelas Infantiles	6,4	6,0
Actividades e instalaciones deportivas	6,3	4,6
Servicios Sociales	6,2	5,9
Actividades e instalaciones culturales	6,1	5,5
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	5,6	4,4
Basuras y Limpieza de calles	5,5	5,3
Parques y Jardines	5,5	4,8
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	5,4	4,3
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, etc)	5,2	3,8

Atención al Euskera	5,2	5,7
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	4,9	4,0
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	4,9	4,1
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	4,0	3,0
Tráfico	3,9	3,5
<b>Grado de Satisfacción Global</b>	<b>5,4</b>	<b>4,7</b>

La Percepción Media de los Ciudadanos de Estella sobre “el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa” por parte del Ayuntamiento es idéntica a la media observada en los Ayuntamientos de referencia (5,2 puntos sobre 10).

Las asociaciones y colectivos ciudadanos de Estella se muestran significativamente más críticos y otorgan a estos mismos parámetros puntuaciones bastante más bajas e inferiores a las observadas de promedio en las cuatro localidades incluidas en el estudio.

#### VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS

##### DE BUENA ADMINISTRACIÓN

Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Estella	
	Ciudadanos	Asociaciones
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	6,3	5,6
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	6,3	4,7
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	5,6	5,1
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	5,6	4,6
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	5,2	3,4
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	4,9	3,5
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	4,7	4,6
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	4,7	4,0
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	4,5	4,5
<b>La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos</b>	<b>4,6</b>	<b>3,9</b>
<b>Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos</b>	<b>5,2</b>	<b>3,8</b>

#### Áreas de Mejora en Servicios

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Estella las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

- 1º. Tráfico.
- 2º. Política de vivienda.
- 3º. Desarrollo económico.
- 4º. Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.

Sin alcanzar el grado de principales áreas de mejora, el Informe considera también como áreas sensibles, por requerir de un esfuerzo complementario, las siguientes:

- 5º. Seguridad y protección ciudadana.
- 6º. Basuras y limpieza de calles.

### ***Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración***

El Informe destaca cuatro áreas en las que la puntuación obtenida por el Ayuntamiento de Estella aconseja calificarlas como principales áreas de mejora. Tres de ellas son comunes a la mayoría de Ayuntamientos y una es específica (la garantía de calidad). Se percibe la necesidad de intervención prioritaria en las siguientes áreas:

- 1º. El interés en favorecer la participación de los ciudadanos.
- 2º. El compromiso en garantizar la calidad de los servicios.
- 3º. La preocupación por conocer y tener en cuenta la opinión de los ciudadanos.
- 4º. La preocupación por motivar sus decisiones y rendir cuentas de sus actuaciones.

165

Sin alcanzar el grado de principales áreas de mejora, el Informe señala otros atributos que han sido clasificados en la categoría de áreas sensibles, ya que parecen requerir de un esfuerzo complementario de entre los que se debe destacar el siguiente:

- 5º. La agilidad del ayuntamiento para tramitar las peticiones.

### ***Principales propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Estella:***

#### **Tráfico.**

- Apostar por crear “más ciudad” cada vez más peatonalizada y con menos coches.
- Mejorar los accesos a la autovía.
- Abaratar el transporte urbano.
- Abaratar los parkings.
- Mejorar el tráfico y controlar la velocidad y señalización.
- No ceder los derechos de aparcamiento subterráneo a propietarios privados.
- Organización del tráfico con alternativas a las dos vías centrales de la ciudad.

- Realizar un estudio sobre tráfico no centrándose solo en el centro y aparcamientos.

### **Desarrollo económico de la ciudad.**

- Fomentar el desarrollo económico de la ciudad y el empleo.
- Potenciar Estella como ciudad turística y de servicios.
- Promocionar suelo industrial para crear empleo y en general dar facilidades a las empresas para instalarse en Estella y crear empleo. No dejando a Estella solo como destino turístico.
- Siendo Estella la más afectada por el paro femenino, potenciar los puestos de trabajo para las mujeres.
- Estructuras para fomento de empleo en la zona.

### **Vivienda**

- Facilitar por medio de la cesión de terrenos con los que cuenta el Ayuntamiento, unas viviendas dignas a un precio razonable.
- Viviendas para jóvenes y familias monoparentales y para ciudadanos con pocos recursos,
- Resolver el tema de las viviendas desocupadas y de los solares sin construir en el Casco Viejo.

### **Infancia y juventud**

- Más actividades y centros para la juventud y la infancia.
- Mejora de las zonas infantiles.
- Parques infantiles; aumentarlos, vigilarlos y conservarlos en buen estado.
- Espacios de ocio para jóvenes.
- Ampliar el horario de biblioteca para el público infantil en vacaciones a mañana y tarde.
- Ayudas en actividades del Ayuntamiento a familias numerosas.
- Educador social para centros escolares.
- Facilitar locales e instalaciones para la juventud e infancia, fomentar actividades.
- Mejora de actividades y locales para jóvenes y niños, organizando y controlando para que no se conviertan solo en actividades de una tendencia política.
- No abusar ni poner tantas pegas a los Clubs para que se realicen entrenamientos y competiciones.
- Poner en marcha Programas de educación cívica para los jóvenes..

### **Participación ciudadana**

- Locales para asociaciones.
- Mayor comunicación y participación con las asociaciones de los barrios a la hora de implantar cualquier acción que les afecte.

- Ampliar la presencia de vecinos y asociaciones en las Comisiones Informativas Municipales.
- Aumentar los presupuestos para subvenciones.
- Potenciación del asociacionismo vecinal y de diálogo efectivo con el Ayuntamiento.
- Mayor atención y comunicación con las asociaciones a la hora de efectuar cualquier actuación que les afecte.
- Valorar y sustentar, potenciando a las asociaciones, teniéndolas más en cuenta.

### **Compromisos y garantías de calidad**

- El Ayuntamiento debe revisar cada departamento y valorar la falta o el exceso de personal, así como el volumen de trabajo.
- Pensamos que el Ayuntamiento tiene que organizar de forma profunda cada Departamento del mismo, con criterios claros de eficacia, transparencia, servicio lo más amplio posible, optimizando recursos... pensamos que es esencial dar un buen servicio.
- Los Departamentos tienen que tener claro que hay temas transversales que afectan en mayor o menor medida a todos ellos.
- Persona identificada que te oriente en los distintos procedimientos a seguir.

### **Conocer y tener en cuenta la opinión de los ciudadanos**

- Fomentar e impulsar la participación de los ciudadanos en el Ayuntamiento.
- Consultar a Asociaciones y vecinos sobre temas que sean de interés general.
- Delegar en algún Concejal la atención a las sugerencias de los ciudadanos.

167

### **La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones**

- Agilizar las tramitaciones administrativas (cédulas de habitabilidad, permisos de obras...)
- Creación de una ventanilla única.
- Personalizar reuniones con representantes de las asociaciones y contestar por escrito y cumplir los compromisos.
- Responder los escritos actualmente "Nunca se responde a las peticiones, tanto verbales como escritas"

#### 06.3.3. Municipio de Burlada.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Burlada como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplieron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

RESUMEN GLOBAL	Municipio de Burlada	
	Ciudadanos	Asociaciones*
Satisfacción con los Servicios Municipales	5,8	5,7
Percepción de Buena Conducta Administrativa	5,3	5,2

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Burlada con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento es de 5,8 puntos (sobre 10) es algo superior a la media (5,7) y ocupa la segunda posición entre las ocho localidades navarras mayores de 10.000 habitantes. La satisfacción global de las asociaciones y colectivos encuestados (5,7) es también ligeramente superior al promedio de localidades incluidas en el estudio (5,6).

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Burlada	
	Ciudadanos	Asociaciones
Actividades e instalaciones deportivas	6,6	6,3
Actividades e instalaciones culturales	6,5	6,3
Servicios Sociales	6,3	6,1
Parques y Jardines	6,1	5,1
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	5,8	4,7
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,7	4,7
Basuras y Limpieza de calles	5,6	5,1
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,6	5,5
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, etc)	5,4	4,4
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	5,4	4,6
Atención al Euskera	5,2	5,9
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	4,9	4,8
Tráfico	3,6	4,2
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	3,5	3,7
<b>Grado de Satisfacción Global</b>	<b>5,8</b>	<b>5,7</b>

La Percepción Media de los Ciudadanos de Burlada sobre el “Grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa” por parte del Ayuntamiento es de 5,3 puntos y ocupa la tercera posición entre los ocho municipios mayores de 10.000 habitantes. Los Colectivos y Asociaciones otorgan una puntuación de (5,2), que es bastante superior a las observadas en los municipios de referencia (4,9).

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Burlada	
	Ciudadanos	Asociaciones
Accesibilidad a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	6,4	5,8
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	6,5	6,4
Información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	5,8	5,7

Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	5,4	5,9
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	5,3	5,5
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,3	5,8
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,0	4,9
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	4,7	4,9
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	4,7	4,3
<b>La utilidad del Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos</b>	<b>4,6</b>	<b>5,3</b>
<b>Percepción Global de la Buena Conducta Administrativa</b>	<b>5,3</b>	<b>5,2</b>

### ***Áreas de Mejora en Servicios***

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Burlada, las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

**1º. Política de vivienda.**

**2º. Tráfico.**

**3º. Control medioambiental de ruidos y emisiones.**

El Informe señala otros servicios que requieren también un esfuerzo complementario, aunque algo menos prioritario, ya que obtienen una puntuación intermedia. Han sido clasificados en la categoría de área sensibles los siguientes:

**4º. Seguridad ciudadana.**

**5º. Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.**

### ***Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración***

En el municipio de Burlada no se han detectado áreas que puedan considerarse propiamente como debilidades, predominando las áreas con una valoración ligeramente positiva.

Sí se perciben áreas sensibles que parecen requerir que se refuercen las actuaciones.

**1º. La participación de los ciudadanos.**

**2º. La rendición pública de cuentas y la motivación de las decisiones.**

**3º. El conocer mejor y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.**

Otro aspecto que, aún obteniendo una valoración ligeramente positiva, no debiera olvidarse a la hora de diseñar un Plan de Mejora, es el siguiente.

#### **4º. La preocupación del ayuntamiento por garantizar la calidad de los servicios. (Desarrollo de carteras de servicios con compromisos de calidad, etc.).**

#### ***Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Burlada***

##### **Vivienda.**

- Diseñar urgentemente un Plan de Vivienda serio en el que se respete el derecho de toda persona a la vivienda, priorizando los jóvenes, ancianos y personas desfavorecidas.
- Apoyo a los jóvenes con el fomento de viviendas construidas, tanto libres como protegidas.
- Respetar mejor el Plan Municipal de Urbanismo

##### **Tráfico.**

- Cambio de algunas direcciones de calles para evitar embotellamientos y peligrosidad, por ejemplo en la calle San Francisco.
- Ampliar las áreas sin coches. Espacios peatonalizados.
- Mejorar la Ordenación del tráfico.
- Mayor control del tráfico, en especial de las dobles filas en aparcamientos frente a bares, de la ocupación de espacios prohibidos y de la velocidad de ciclomotores y motos.

##### **Control medioambiental de ruidos, vertidos...**

- Control del ruido de ciclomotores y motos.
- Ampliación de áreas sin humos.

##### **Seguridad Ciudadana.**

- Ampliación policía municipal.
- Más seguridad ciudadana.
- Mayor facilidad a la hora de contactar con la policía de barrio.

##### **Actividades e instalaciones para niños y jóvenes.**

- Mayor oferta de actividades para jóvenes entre 11 y 17 años.
- Actividades para jóvenes en fin de semana.
- Ampliar la apertura de patios de colegio en horario de vacaciones. Definir las responsabilidades.
- Facilitar el acceso de los jóvenes a la Casa de Cultura mediante programas expresamente dirigidos y cursos mejor orientados.
- Incorporación de una sección de juventud en la página Web del Ayuntamiento.
- Ampliación oferta lúdica en verano para jóvenes.

- Ludoteca para niños de 12 a 16 años.
- Que no se discrimine a las asociaciones juveniles que sean de la misma línea del programa político del partido gobernante.
- Nuevo edificio cívico con actividades compartidas para jóvenes y mayores.
- Contar con una Casa de la Juventud.
- Recursos para atención a los adolescentes; actividades tiempo libre y Gaztetxe.
- Especial atención a adolescentes en riesgo marginación social.
- Incrementar y mejorar los Parques Infantiles.

#### **Participación ciudadana.**

- Que los Plenos Municipales de interés general se celebren a horas en que los ciudadanos puedan asistir.
- Promover la participación ciudadana en el gobierno del pueblo.
- Lograr una mayor vinculación Ayuntamiento – Vecindario.

#### **Motivar las decisiones y rendir cuentas de las actuaciones.**

- Las cuentas del Ayuntamiento debieran estar disponibles para los ciudadanos y un resumen general de los presupuestos debiera ser enviado a los ciudadanos.

#### **Conocer y tomar más en consideración la opinión de los ciudadanos.**

- Los temas de urbanismo se llevan sin tener en cuenta el Plan Municipal y las necesidades del pueblo.
- Los temas importantes del municipio deben ser tratados con vecinos y con colectivos.
- Hacer más encuestas de forma más específica para que todo el mundo pudiera expresar su opinión sobre las cosas a mejorar.
- Consultas y Referéndum popular en temas importantes que afecten a los vecinos.
- Buzoneo periódico de encuestas sobre temas concretos.
- Respuesta a correos electrónicos enviados con posibles sugerencias.

#### 06.3.4. Municipio de Zizur Mayor.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Zizur Mayor como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplieron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

**RESUMEN GLOBAL**

	Municipio de Zizur Mayor	
	Ciudadanos	Asociaciones *
Satisfacción con los Servicios Municipales	6,5	6,7
Percepción de Buena Conducta Administrativa	6,0	5,3

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Zizur Mayor con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento es de 6,5 puntos sobre 10, por tanto, superior a la media (5,7) y ocupa la valoración global más elevada de entre las ocho localidades navarras mayores de 10.000 habitantes. La satisfacción global de los colectivos encuestados (6,7) es también bastante superior al promedio de localidades incluidas en el estudio (5,6). Siete áreas han recibido la puntuación suficiente como para ser consideradas como fortalezas o áreas consolidadas.

**VALORACIÓN DE SERVICIOS****MUNICIPALES****(Puntuación de 0 a 10)**

	Municipio de Zizur Mayor	
	Ciudadanos	Asociaciones
Actividades e instalaciones deportivas	7,2	6,4
Actividades e instalaciones culturales	7,1	7,3
Parques y Jardines	7,1	7,3
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,7	7,0
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,7	7,1
Servicios Sociales	6,6	5,9
Basuras y Limpieza de calles	6,4	7,1
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	6,3	5,8
Tráfico	5,8	4,4
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, etc)	5,8	4,7
Atención al Euskera	5,6	7,1
Seguridad y Protección Ciudadana	5,0	5,1
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,0	3,7
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	4,3	4,0
<b>Grado de Satisfacción Global</b>	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>

La Percepción Media de los Ciudadanos de Zizur Mayor sobre el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa por parte del Ayuntamiento es de 6,0 puntos, puntuación que es superior a la de la media (5,2), ocupando también Zizur la posición líder en las pautas de conducta administrativa. Las puntuaciones otorgadas por los Colectivos en materia de Buena Administración (5,3) es también superior respecto a la media de los municipios de referencia (4,9). Cuatro áreas deben considerarse incluidas en la categoría de “fortalezas”.

**VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS****DE BUENA ADMINISTRACIÓN****(Puntuación de 0 a 10)**

	Municipio de Zizur Mayor	
	Ciudadanos	Asociaciones
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,1	7,5

La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	6,8	7,5
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	6,5	7,9
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	6,4	6,6
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	6,0	5,7
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,9	7,4
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,5	6,5
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	5,2	5,2
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	5,1	5,6
<b>La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos</b>	<b>5,3</b>	<b>6,0</b>
<b>Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos</b>	<b>6,0</b>	<b>5,3</b>

### ***Áreas de Mejora en Servicios***

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Zizur Mayor las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

- 1º. Guarderías y escuelas infantiles.**
- 2. Política de vivienda.**

El Informe señala otros servicios que requieren también un esfuerzo complementario, aunque algo menos prioritario, ya que obtienen una puntuación intermedia. Han sido clasificados en la categoría de área sensibles los siguientes:

- 3º. Seguridad y protección ciudadana.**
- 4º. Instalaciones y actividades para jóvenes.**
- 5º. Tráfico.**

### ***Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración***

En términos comparativos, en el Ayuntamiento de Zizur Mayor no se detectan propiamente debilidades en materia de buena conducta administrativa.

Tampoco se detectan áreas que puedan considerarse propiamente incluidas en la categoría de áreas sensibles. Dicho esto, no debe olvidarse que, a pesar de ser el Ayuntamiento mejor valorado, la puntuación media obtenida es de 6 puntos sobre 10, lo que debe hacer pen-

sar que aún existe un amplio margen de mejora en el ámbito de la conducta administrativa.

En todo caso, a la vista de los resultados, se puede concluir que el Ayuntamiento podría seguir profundizando en torno a cuatro ejes principales de mejora:

- 1º. Participación ciudadana.**
- 2º. Conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.**
- 3º. Motivación y transparencia de las actuaciones.**
- 4º. Compromisos de calidad y agilidad.**

***Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Zizur Mayor***

**Guarderías y Escuelas Infantiles.**

- Aumento plazas de guardería.
- Adecuación a la demanda de la oferta en 0-3 años, o mejor dicho, hacerle frente.
- Construcción del nuevo colegio y fomento de la enseñanza pública.

**Vivienda.**

- Construir más viviendas y menos unifamiliares.
- La vivienda de VPO para los jóvenes, para no perder la unión con el vecindario y la localidad.
- Viviendas subvencionadas para jóvenes.

**Seguridad ciudadana.**

- Más seguridad ciudadana y menos multas.

**Actividades para jóvenes.**

- Ofrecer alternativas para el ocio y tiempo libre de los jóvenes.
- Alternativas para adolescentes, sobre todo los fines de semana.
- Dejar de subvencionar espectáculos que atraen público que no aporta más que alcohol y destrozos.
- Insistir en los locales juveniles.
- Instalaciones y actividades para jóvenes.
- Implicación de los alguaciles en los chicos que deambulan por el pueblo en horas lectivas.
- Ampliar el horario del Gaztetxe.

**Tráfico.**

- Más Aparcamientos y accesos viales.
- Promover alternativas para una movilidad sostenible en Zizur,

carril bici para desplazamientos seguros, aparcamientos para bicicletas.

- Mejora del transporte urbano, aumentando la frecuencia de los horarios y mejorando la combinación con barrios de Pamplona.
- Limitación de velocidad de los vehículos sobre todo en San Cristóbal. Pasos peatones sobreelevados.

### **Participación ciudadana.**

- Apoyar a todas las asociaciones por igual, y garantizar la igualdad de oportunidades a personas y colectivos.
- Crear un técnico municipal responsable de procesos de participación mediador entre asociaciones y ayuntamiento, que recoja el sentir de los ciudadanos.
- Crear una plataforma ciudadana
- Dar voz a la plataforma ciudadana en los plenos del Ayuntamiento.
- Subvencionar económicamente a las asociaciones, actividades que fomenten el asociacionismo y la participación.
- Poder asistir a las distintas comisiones informativas para poder plantear los problemas a la corporación, y no solo con el concejal delegado.
- Que todos los plenos municipales sean abiertos.
- Presupuestos abiertos y con participación ciudadana.
- Escuchar a todos los sectores del pueblo.

**175**

### **Conocer y tomar más en consideración la opinión de los ciudadanos.**

- Tomar en serio los estudios que se realizan, como éste, analizando los resultados e intentando dar respuesta a los problemas o deficiencias manifestadas.

### **Motivar mejor las decisiones y rendir cuentas ante los ciudadanos de las actuaciones realizadas.**

- Explicación detallada de cómo gasta sus ingresos el Ayuntamiento.
- Explicación del gasto con equidad y con eficacia.

#### 06.3.5. Municipio de Ribaforada.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Ribaforada como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplieron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

**RESUMEN GENERAL**

	Municipio de Ribaforada	
	Ciudadanos	Asociaciones
Satisfacción con los Servicios Municipales	6,2	5,7
Percepción de Buena Conducta Administrativa	6,0	5,5

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Ribaforada con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento es de 6,2 puntos sobre 10, superior a la media de las ocho localidades navarras mayores de 10.000 habitantes (5,7) y algo menor que la media de las tres localidades de menos de 5.000 habitantes (6,6).

**VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES  
(Puntuación de 0 a 10)**

	Municipio de Ribaforada	
	Ciudadanos	Asociaciones
Guarderías y Escuelas Infantiles	7,9	7,4
Actividades e instalaciones deportivas	7,7	7,1
Basuras y Limpieza de calles	7,0	7,0
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,8	5,6
Actividades e instalaciones culturales	6,4	5,8
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,2	5,7
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	6,1	4,7
Tráfico	6,0	4,9
Servicios Sociales	5,8	5,0
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	5,7	3,4
Parques y Jardines	5,5	4,6
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,2	3,9
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	4,9	3,1
Grado de Satisfacción Global	6,2	5,7

La Percepción Media de los Ciudadanos de Ribaforada sobre “el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa” por parte del Ayuntamiento (6,0 puntos) es también superior a la del conjunto de municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra (5,2), y también algo mejor que la media de los municipios pequeños evaluados (6,5) Las asociaciones y colectivos ciudadanos de Ribaforada son más reivindicativos y otorgan puntuaciones algo menores.

**VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS****DE BUENA ADMINISTRACIÓN**

	Municipio de Ribaforada	
	Ciudadanos	Asociaciones
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	7,1	6,8
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,0	5,4
La información que facilita el Ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (Guías, folletos, oficinas de información, etc.)	7,0	5,6
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	6,8	5,1

¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	5,9	5,4
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	5,9	5,1
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,7	5,2
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	5,7	4,5
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,4	5,4
<b>La utilidad del Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos</b>	<b>5,4</b>	<b>5,4</b>
<b>Valoración Global</b>	<b>6,0</b>	<b>5,5</b>

### ***Áreas de Mejora en Servicios***

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Ribaforada las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

- 1º. Desarrollo económico de la localidad.**
- 2º. Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.**
- 3º. Seguridad y protección ciudadana.**
- 4º. Atención a la tercera edad.**

El Informe señala otro servicio que requiere también un esfuerzo complementario, aunque algo menos prioritario, ya que obtiene una puntuación intermedia:

- 5º. Los parques y jardines, el tráfico y la política de vivienda.**

### ***Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración***

Las puntuaciones obtenidas por el Ayuntamiento de Ribaforada han sido intermedias y no se detectan áreas que puedan calificarse como fortalezas, pero tampoco se detectan debilidades propiamente dichas. Eso no quiere decir, sin embargo, que no existan áreas de mejora, ya que siempre existen unos campos que requieren una intervención más prioritaria que otros. Las principales áreas de mejora que destaca el Informe son:

- 1º. Preocupación del Ayuntamiento por conocer y valorar la opinión ciudadana.**
- 2º. Preocupación por explicar la motivación de las decisiones.**
- 3. Agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones ciudadanas.**

Otros aspectos específicos, que no han podido ser evaluados en la encuesta telefónica a los ciudadanos, pero que, en función de la valoración otorgada en la encuesta por los colectivos, podrían incluirse también en esta categoría serían:

## 5°. El silencio administrativo y la inexistencia de Códigos de conducta administrativa.

### *Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Ribaforada*

#### **Desarrollo económico de la localidad.**

- Las industrias de Ribaforada se tienen que marchar fuera porque no hay un polígono en condiciones.
- No hay facilidades a las empresas para instalarse en el pueblo.
- Los jóvenes se tienen que ir a trabajar fuera.
- Falta de trabajo en el pueblo, potenciar la industria.
- Preocuparse de la agricultura, el Ayuntamiento la tiene olvidada.
- Recuperar fábricas en el polígono para crear puestos de trabajo.
- Creación de un polígono industrial en condiciones para poder acoger empresas.
- Facilitar a empresas de la localidad, y a las que puedan venir, terrenos, subvenciones, etc. para ayudarlas.
- Liberar terreno para preparar suelo industrial, para dar alternativa a nuevas empresas.
- Conseguir más puestos de trabajo para el pueblo, así que los jóvenes no tengan que irse fuera.

#### **Actividades e instalaciones para niños y jóvenes.**

- Faltan parques infantiles y actividades para niños.
- Faltan instalaciones y actividades para los jóvenes que no tienen donde ir
- Poner en marcha un Club Juvenil donde los adolescentes puedan pasar sus horas de ocio.
- Un lugar de encuentro para los jóvenes donde puedan patinar.
- Abrir un Cybercafé porque han cerrado la sala de recreativos.
- Residencia y centros culturales de ocio para los jóvenes.
- Centros de ocio para los jóvenes a partir de 10-12 años.

#### **Seguridad Ciudadana.**

- Hay poca seguridad ciudadana.
- Preocupación por el consumo de alcohol y drogas.
- Delincuencia juvenil.
- Hacer que los guardias municipales estén más implicados en la seguridad ciudadana.
- Vigilancia de hurtos en huertos y hortalizas.

#### **Atención a la Tercera Edad.**

- Construir una Residencia para mayores.
- Centros sociales y Centros de día para la tercera edad.
- Centro de asistencia de noche.

- Aplicación de la ley de dependencia, para que los mayores puedan estar en casa atendidos por un familiar.
- Más atención domiciliaria para ancianos y personas dependientes.

### **Conocer y tener en cuenta la opinión de los ciudadanos.**

- Creación de foros de opinión ciudadana en temas de interés general.
- Acercar más las opiniones ciudadanas a la corporación.
- Recabar información de los diferentes sectores de la población antes de acometer acciones que afectan seriamente a todos los vecinos.
- Tener en cuenta la opinión de la juventud del pueblo.

### **Mejorar la agilidad de los trámites**

- Mayor agilidad en trámites de asuntos relacionados con el vecindario y el Ayuntamiento.
- Más diligencia en las tramitaciones y respuestas.
- Agilizar trámites en las peticiones al Ayuntamiento.

### **Motivar mejor las decisiones.**

- Retransmisión de plenos por televisión local.
- Más información de las decisiones de la corporación a los ciudadanos.
- Divulgación entre el vecindario de los proyectos y gastos anuales de la corporación.
- Máxima información de los plenos municipales.

### 06.3.6. Municipio de Los Arcos.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Los Arcos como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplieron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

RESUMEN GENERAL	Municipio de Los Arcos	
	Ciudadanos	Asociaciones
Satisfacción con los Servicios Municipales	6,7	7,0
Percepción de Buena Conducta Administrativa	6,7	7,6

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Los Arcos con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento (6,7 puntos sobre 10) es muy superior a la media de las ocho localidades navarras mayores de 10.000 habitantes (5,7) y es semejante la media de las tres localidades de menos de 5.000 habitantes (6,6).

<b>VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES.</b> <b>(Puntuación de 0 a 10)</b>	<b>Municipio de Los Arcos</b>	
	<b>Ciudadanos</b>	<b>Asociaciones</b>
Actividades e instalaciones culturales	8,0	8,2
Servicios Sociales	7,6	7,8
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,9	6,5
Actividades e instalaciones deportivas	6,7	6,6
Parques y Jardines	6,3	6,8
Basuras y Limpieza de calles	6,4	5,3
Tráfico	6,8	3,2
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	6,5	6,8
Seguridad y Protección Ciudadana	6,2	4,3
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,3	5,6
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,2	4,2
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	5,3	5,6
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	4,6	4,3
<b>Grado de Satisfacción Global</b>	<b>6,7</b>	<b>7,0</b>

La Percepción Media de los Ciudadanos de Los Arcos sobre “el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa” por parte del Ayuntamiento (6,7 puntos) es muy superior a la del conjunto de municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra (5,2), y también algo mejor que la media de los municipios pequeños evaluados (6,5) Las asociaciones y colectivos ciudadanos de Los Arcos se muestran significativamente más satisfechos y otorgan a estos mismos parámetros puntuaciones aún más elevadas que los ciudadanos.

<b>VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN</b> <b>(Puntuación de 0 a 10)</b>	<b>Municipio de Los Arcos</b>	
	<b>Ciudadanos</b>	<b>Asociaciones</b>
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	7,9	7,9
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (ceranía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,7	8,3
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	7,7	8,2
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	7,5	7,6
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	6,5	7,5
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	6,2	7,0
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	6,4	8,0
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	6,3	7,4
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	6,1	7,2

La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	6,1	7,2
Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	6,7	7,6

### **Áreas de Mejora en Servicios**

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Los Arcos, las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

**1º. Guarderías y Escuelas Infantiles.**

**2º. Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos...**

El Informe señala otros servicios que requieren también un esfuerzo complementario aunque algo menos prioritario, ya que obtienen una puntuación intermedia. Han sido clasificados en la categoría de áreas sensibles los siguientes:

**3º. Política de vivienda.**

**4º. Tráfico.**

**5º. Basuras y limpiezas de calles.**

**6º. Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.**

### **Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración**

El Informe destaca cuatro áreas como principales áreas de mejora en materia de conducta administrativa:

**1º. Preocupación del Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.**

**2º. El interés en favorecer la participación de los ciudadanos**

**3º. El compromiso en garantizar la calidad de los servicios.**

**4º. Agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos.**

### **Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Los Arcos**

#### **Guarderías infantiles.**

- No hay guarderías o servicios donde poder atender a los niños en los horarios de trabajo.
- La educación infantil esta muy abandonada.
- No hay guarderías ni escuelas infantiles, tienen que salir del pueblo a Estella

**Asfaltado de calles, cuidado de aceras, mobiliario urbano, etc.**

- Las calles están muy estropeadas. Arreglar el pavimento en general del pueblo, sobre todo el casco viejo.
- En la carretera de Mendavia no tienen acera para caminar.
- Asfaltar las calles que van hacia el colegio.
- Mejorar los caminos que utilizan las personas mayores para pasear.
- La calle más transitada está muy estropeada, necesita arreglo urgente.
- Solicitar al Gobierno más ayudas para arreglos y asfaltar las calles.
- Controlar a las constructoras para que cuando terminan obras, reparen los desperfectos en las calles.
- Pavimentación de calles y creación de aceras en las partes ocupadas por la carretera.

**Política de vivienda,**

- Construir más viviendas sociales y menos unifamiliares.
- Más viviendas accesibles para que la juventud se quede a vivir en el pueblo.
- Ayudas económicas para restaurar las casas viejas del pueblo.

**Tráfico.**

- Al existir una única conexión con la A-12, toda la circulación de la localidad se ha concentrado en una sola vía. Con lo cual la calle La Serna es muy insegura e incómoda con un aumento considerable del tráfico.
- No hay parking para evitar coches en las aceras.
- No se modera la velocidad de los coches.
- En la carretera dirección Sesma, mucha circulación desde la apertura de la variante.
- Estudiar un nuevo empalme con la A-12 para descongestionar el tráfico de la carretera de Sesma.
- Prohibición de aparcamiento en la Plaza de Santa María, sólo carga y descarga.
- Poner semáforo en la salida a la autovía.
- Pasos elevados en algunas calles del pueblo para controlar la velocidad.
- Posible variante Vitoria-Zaragoza.

**Basuras y limpieza de calles.**

- Falta de higiene en la Plaza de Santa María por parte de algunos comercios.
- El nuevo espacio para basuras donde el centro de salud es totalmente antihigiénico.

- No funciona la recogida de basuras y la limpieza de los contenedores.
- Sólo barren las calles del centro y el resto muy abandonado; hierbas, fuentes...
- Limpieza en las calles y retirar las basuras por el olor que dan.
- Limpiar los contenedores que en algunas zonas del pueblo dan mucho olor.
- Más contenedores de reciclaje.
- Vaciar contenedores de basura con más frecuencia en verano.
- Sólo recogen basuras los lunes, jueves y sábados. Más contenedores para no dejar fuera la basura.

### Actividades e instalaciones para jóvenes.

- En Los Arcos existe un solo parque donde pueden jugar los niños. Casi todo el espacio se ha convertido en uso exclusivo de la terraza de un bar, por lo que no hay espacio para los juegos de los niños.
- No hay centro de ocio y actividades para jóvenes. Los jóvenes no tienen ningún sitio donde ir en invierno.
- Los niños necesitan más parques y más zonas verdes.
- Cuidar el parque de la biblioteca y poner columpios para los niños.
- Centros de ocio para los jóvenes, algo para ellos en la casa de cultura.
- Más contacto del Ayuntamiento con la gente joven.
- Fomentar actividades para jóvenes.
- Más actos culturales para la juventud.

183

Ni los ciudadanos ni las asociaciones de Los Arcos han detallado propuestas de intervención significativas en materia de conducta administrativa.

### 06.3.7. Municipio de Lekunberri.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Lekunberri como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplieron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

#### RESUMEN GENERAL

	Municipio de Lekunberri	
	Ciudadanos	Asociaciones
Satisfacción con los Servicios Municipales	7,1	7
Percepción de Buena Conducta Administrativa	6,7	7,3

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Lekunberri con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento (7,1 puntos sobre 10) es muy superior a la media de las ocho localidades navarras mayores de

10.000 habitantes (5,7) y también que la media de las tres localidades de menos de 5.000 habitantes (6,6).

<b>VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)</b>	<b>Municipio de Lekunberri</b>	
	<b>Ciudadanos</b>	<b>Asociaciones</b>
Actividades e instalaciones deportivas	8,2	7,7
Guarderías y Escuelas Infantiles	7,9	8,7
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	7,8	8,2
Actividades e instalaciones culturales	7,7	6,7
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,9	6,0
Basuras y Limpieza de calles	6,7	6,5
Atención al Euskera	6,6	6,7
Servicios Sociales	6,5	6,2
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	6,5	6,7
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,5	6,2
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	6,2	6,7
Parques y Jardines	6,2	5,7
Seguridad y Protección Ciudadana	6,5	4,0
Tráfico	5,9	2,1
<b>Grado de Satisfacción Global</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>

La Percepción Media de los Ciudadanos de Lekunberri sobre “el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa” por parte del Ayuntamiento (6,7 puntos) es también muy superior a la del conjunto de municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra (5,2), y también algo mejor que la media de los municipios pequeños evaluados (6,5) Las asociaciones y colectivos ciudadanos de Lekunberri se muestran significativamente más satisfechos y otorgan a estos mismos parámetros puntuaciones aún más elevadas que los ciudadanos.

<b>VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)</b>	<b>Municipio de Lekunberri</b>	
	<b>Ciudadanos</b>	<b>Asociaciones</b>
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	8,1	8
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,6	7
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	7,4	6,7
La información que facilita el Ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (Guías, folletos, oficinas de información, etc.)	7,3	7,2
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	6,8	6,2
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	6,6	7,9
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	6,2	6,4

¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	6,2	6,7
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	6,1	6,8
<b>La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos</b>	<b>6,3</b>	<b>7,3</b>
<b>Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos</b>	<b>6,7</b>	<b>7,3</b>

### ***Áreas de Mejora en Servicios***

Existe un área en la que se percibe la necesidad de intervención prioritaria:

#### **1º. Tráfico**

El Informe señala otros servicios que requieren también un esfuerzo complementario, aunque algo menos prioritario, ya que obtienen una puntuación intermedia. Han sido clasificados en la categoría de áreas sensibles las siguientes:

#### **2º. Control medioambiental de ruidos, vertidos, humos...**

#### **3º. Servicios sociales**

#### **4º. Seguridad y protección ciudadana.**

La preocupación por la atención sanitaria puesta de manifiesto por los colectivos no ha sido evaluada en la encuesta a los ciudadanos por no tratarse de un servicio municipal. No obstante, se han podido recoger varias demandas concretas: La necesidad de una ambulancia, que no tienen en el Valle, la mejora del Servicio de Pediatría y la mejora de las urgencias, con más médicos por la noche.

### ***Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración***

El Informe destaca cuatro áreas como principales áreas de mejora en materia de buena conducta administrativa:

#### **1º. El interés en favorecer la participación de los ciudadanos**

#### **2º. Preocupación del Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.**

#### **3º. Grado preocupación por explicar y motivar las decisiones adoptadas.**

#### **4º. El compromiso en garantizar la calidad de los servicios.**

## ***Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Lekumberri***

### **Tráfico.**

- Regular el tráfico por la calle principal.
- Mejorar la carretera central del pueblo.
- Prohibir o reducir la circulación de transporte pesado por el centro del pueblo.
- Ordenar tráfico y solucionar el tema de aparcamientos en el Casco Viejo.
- Nueva ordenación del tráfico con arreglo a la problemática actual; aparcamientos, direcciones únicas.
- Mayor respeto al peatón en la circulación de vehículos.
- Desarrollo de aparcamientos con respecto al actual parque de vehículos y perspectivas de futuro.
- Controlar el aparcamiento, coches mal aparcados.
- Mejorar señales de tráfico en la zona de la Vega.
- Tráfico muy mal señalizado, los coches salen por todos los lados.
- Con urgencia señalizar la carretera que lleva al polígono industrial, es peatonal.
- Regular tráfico que llega al polígono y hacer por fin la rotonda. Ahora no hay arceles ni aceras.
- Arreglar la entrada del barrio Aceiturrietas.
- Velocidad exagerada del tráfico por la carretera general, poner pasos elevados para moderarla.
- Señalizar mejor el tráfico en la parte vieja.

### **Control medioambiental de ruidos, vertidos.**

- Controlar la contaminación de fábricas en el polígono.
- Impacto medioambiental por la cantidad de viviendas que han construido.
- Agua muy abundante durante el año pero hay tres meses que hay mucha carencia, necesitan hacer unas balsas.
- Buscar equilibrio entre las urbanizaciones y otras zonas del pueblo, unos no han tenido agua días de agosto y otros han desaprovechado el agua.

### **Servicios Sociales.**

- Atender mejor a las personas mayores.
- Atención asistencia a la tercera edad, muchos ancianos.
- Prestar más atención a las personas mayores.
- Falta una residencia pública para la tercera edad.

### **Seguridad ciudadana.**

- No hay seguridad municipal.
- Más policías municipales.

- No tienen servicio de bomberos
- Servicio de vigilancia de viviendas y polígonos industriales.

#### **Participación ciudadana.**

- Consultar más al ciudadano para dar prioridad a algunas cosas.
- Tablón de anuncios fuera del Ayuntamiento, en el que se exponga el acta con acuerdos del último pleno y resoluciones de Alcaldía.
- Fijar un día para celebrar el pleno (primer lunes del mes por ejemplo) y exponer el orden del día con antelación para que el vecino interesado pueda acudir. Publicitar también por la radio municipal.
- Buzón de sugerencias.
- Consultar antes de hacer el Cuartel de la Guardia Civil en el polígono.
- Prestar más atención a las peticiones del ciudadano.
- Que el Ayuntamiento sea menos presidencialista.
- Convocar más plenos y ampliar los horarios.
- Asamblea popular de información.

#### **06.4. CATÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LAS RELACIONES CON EL CIUDADANO.**

**187**

En el contexto de desarrollo del Plan Local, la Defensora procedió a realizar una revisión sistemática de experiencias de buenas prácticas administrativas con el objetivo de crear un Catálogo de Buenas Prácticas, que se someten a la consideración de los Ayuntamientos para promover la mejora de sus relaciones con los Ciudadanos.

Se sugirió a las entidades locales realizar una revisión de dichas acciones a fin de analizar si las mismas ya venían realizándose o, en caso contrario, si cabría plantearse su puesta en práctica. En particular, se aconseja realizar este ejercicio con las áreas de mejora que hubieran sido definidas como prioritarias en cada una de las Administraciones evaluadas.

#### **Acciones de carácter general.**

- Aprobar la “Carta de derechos del vecino” como sistema para promover y divulgar los derechos ciudadanos.
- Aprobar el “Código de Conducta” del Ayuntamiento dirigida a divulgar compromisos públicos de buena conducta administrativa por parte de todo el personal de la institución.
- Adecuar la estructura orgánica del Ayuntamiento a los objetivos de orientación al ciudadano, constituyendo áreas y/o concejalías específicas de Atención Ciudadana, Comunicación, Participación Ciudadana o similares.

## Mejorar la accesibilidad y agilidad de los servicios municipales.

- Establecer Planes de Mejora de accesibilidad y agilidad con compromisos y metas específicas (objetivos públicos de reducción de tiempos de tramitación de expedientes, de espera para ser atendido, etc.).
- Ampliar los horarios de atención al público (horario de tarde, etc.).
- Elaborar estudios de accesibilidad para evaluar la situación actual como paso previo a la elaboración de un Plan de Accesibilidad que permita garantizar la accesibilidad universal a todos los centros y servicios municipales sin barreras físicas ni sensoriales.
- Garantizar la accesibilidad universal a los contenidos de la página Web.
- Mejorar la señalización exterior de las dependencias municipales para que sea posible encontrar la dependencia buscada sin tener que hacer preguntas o averiguaciones.
- Reducción de barreras socio culturales de acceso a los servicios públicos. (Establecer fórmulas de colaboración con Asociaciones para garantizar acompañamiento en las gestiones municipales a personas con dificultades de comunicación (traductores, lenguaje de signos, etc.) y medidas similares.
- Impulsar la realización de trámites administrativos a través del teléfono y de la página Web de manera que únicamente haya que desplazarse hasta una oficina administrativa cuando sea estrictamente necesario.
  - Realización de trámites administrativos a través de teléfono. (Envío de formularios o certificaciones por correo, etc.)
  - Incorporar en la página Web del ayuntamiento de un espacio de Tramitación Virtual para la realización por dicha vía del máximo posible de trámites administrativos: Obtener impresos y formularios oficiales. Validación virtual de documentos oficiales. Realizar trámites y obtener certificados y realizar pagos de impuestos, tasas, multas, etc. (Previo Certificado Digital)
- Puesta en marcha de un registro informatizado de expedientes:
  - Que permita conocer los tiempos de gestión de los procedimientos y los plazos de respuesta a las solicitudes.
  - Que disponga de sistemas de alarma para evitar el incumplimiento de plazos.
  - Que permita obtener listados de procedimientos en Silencio Administrativo.
- Facilitar que el ciudadano pueda realizar el seguimiento de las distintas fases de su propio expediente. (Acceso al registro informático de su expediente, mediante la oportuna clave de seguridad (Certificado Digital)
- Permitir que el ciudadano pueda acceder, previo Certificado Digital, a su expediente personal de datos fiscales, recibos, datos patronales (Carpeta ciudadana).

- Desarrollar la ventanilla única para la gestión integrada de procedimientos.
- Constituir grupos de mejora para la revisión de los procedimientos administrativos más frecuentes a fin de reducir la burocracia. (Trámites administrativos innecesarios). Valorar la incorporación en dichos grupos de mejora de algún ciudadano en representación de los colectivos más directamente relacionado con el procedimiento que se pretende revisar. mismos
- Simplificar y diversificar los sistemas de pago pensando en el ciudadano y evitándole trámites y desplazamientos adicionales.
- Simplificar al máximo los documentos requeridos al ciudadano evitándole el tener que aportar documentos que ya obran en poder de la Administración o que deban ser expedidos por otros órganos de la misma.
- Evaluación periódica de los objetivos y compromisos públicos de accesibilidad y agilidad (tiempos medios de tramitación de expedientes, espera para ser atendido, etc.)
- Aprobación de una Ordenanza sobre el uso y validez legal de las herramientas y trámites telemáticos.

#### **Personalización, amabilidad y facilidad para presentar peticiones.**

- Promover la personalización y la mejora en la atención a los ciudadanos por parte del personal y de los responsables del Ayuntamiento.
- Existencia de Planes de Formación para el personal sobre derechos ciudadanos y sobre técnicas de atención al público y resolución de situaciones conflictivas.
- Garantizar la existencia de una oficina de atención directa que presta atención y asesoramiento personalizado y ayuda a la hora de redactar y presentar documentos.
- Establecer normas generales de atención y asesoramiento personalizado a los ciudadanos.
- Garantizar la atención en los idiomas oficiales.
- Establecer los sistemas precisos para garantizar que el/la ciudadano/a conozca la identidad de la persona que le atiende en cada momento sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

#### **Mejora de la información al ciudadano sobre los servicios municipales.**

- Elaborar un Plan de Comunicación que permita definir prioridades y establecer las vías más adecuadas para canalizar las distintas informaciones necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos a la información.
- Publicación periódica de un Boletín de Información Municipal.
- Apostar de forma decidida por el mayor desarrollo de los soportes Web como sistema de comunicación bidireccional

con los ciudadanos y como medio de realización de trámites administrativos. (Ver los distintos tipos de servicios y posibilidades que ofrecen las páginas Web de algunos de los principales municipios españoles).

- Desarrollar nuevos sistemas de información pública sobre los distintos procedimientos, servicios y prestaciones que ofrece el Ayuntamiento. (Guías, manuales, Página Web, etc)
- Garantizar la existencia de una Oficina de Información al Ciudadano dotada de todos los medios precisos para garantizar una atención personalizada y humanizada: Teléfono gratuito de información, Correo Electrónico, etc.
- Garantizar que la Oficina de Información cuente con un Sistema informatizado de Registro que permita controlar las demandas de información más frecuentes, las demandas de información pendientes de contestación, etc.)
- Garantizar que la Oficina de Información:
  - Ofrece información completa y personalizada sobre todos los servicios y prestaciones municipales incluido el horario de funcionamiento de los servicios, los requisitos de acceso, etc.
  - Facilita respuesta en un plazo máximo de 48-72 horas de los correos electrónicos que se reciban, etc.
  - Contesta a la mayor parte de las consultas que se le formulen sobre la situación de tramitación de solicitudes o peticiones (con el apoyo del sistema informático de gestión de expedientes)
  - Canaliza las consultas especializadas al personal adecuado para su resolución.
- Divulgar al máximo información general sobre sistemas para solicitar Información Municipal.
- Garantizar que siempre se contesta a cualquier consulta.

**Garantía de respuesta en plazo y forma: “respeto al ciudadano y no silencio administrativo.**

- Establecer objetivos y/o compromisos públicos de respuesta en plazo y forma.
- Designación de un responsable de atención ciudadana que controle todo el sistema de comunicaciones con los ciudadanos para garantizar que se responde en tiempo y forma a todas las demandas de los ciudadanos.
- Puesta en marcha de un registro informatizado de seguimiento de expedientes, quejas y peticiones que disponga de sistemas de alarma para garantizar que se responde a todos los escritos.
- Establecer una norma que obligue a realizar un “acuse de recibo” ante toda solicitud formulada por los ciudadanos a la que no pueda darse respuesta inmediata.
- Elaborar un “formulario tipo de acuse de recibo” para las solicitudes, quejas y reclamaciones que no exijan una Resolución

expresa, a fin de garantizar que al menos haga referencia expresa a los siguientes aspectos:

- El plazo estimado de respuesta, y en su caso el plazo máximo establecido para ello.
  - La identidad de la autoridad o funcionario responsable de dar contestación a su solicitud o reclamación.
  - Clave de acceso personal para el seguimiento de su solicitud a través de la Web
- Elaborar “formularios tipo de acuse de recibo” y comunicación a los interesados/as en los distintos tipos de procedimiento que requieren de una Resolución expresa, a fin de garantizar que hagan referencia expresa a los siguientes aspectos:
    - Los medios de que dispone el ciudadano para conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su expediente y la fase en que se encuentra.
    - Su derecho a consultar íntegramente el expediente y los distintos sistemas y mecanismos habilitados para ello.
    - La oficina encargada de su tramitación.
    - La identidad de la autoridad o funcionario bajo cuya responsabilidad se tramita el procedimiento.
    - El plazo estimado de resolución, y en su caso el plazo máximo establecido para ello.
    - Si debe entenderse admitida o desestimada su solicitud en el caso de que no recaiga resolución expresa dentro del plazo señalado.
    - Clave de acceso personal para el seguimiento de su expediente a través de la Web
  - Evaluación periódica de los días de demora media en la respuesta al ciudadano y del porcentaje de silencios administrativos.

### **Transparencia en el acceso a la información disponible.**

- Aprobar mediante la oportuna Ordenanza los distintos sistemas y mecanismos, puestos a disposición de aquellos ciudadanos/as que figuren como interesados/as, para “garantizar” un efectivo ejercicio del derecho a la información sobre los procedimientos administrativos.
  - Lugar tiempo y forma de poder consultar el expediente completo. Compatibilizando un acceso cómodo y completo al Expediente con la obligación de la Administración de garantizar la seguridad en la custodia del expediente.
  - Asesoramiento personalizado adaptado a las condiciones socioculturales del ciudadano.
  - Posibilidad y en su caso límites para obtener copias de los documentos del expediente.
- Facilitar que el ciudadano pueda realizar el seguimiento de las distintas fases de su propio expediente. (Acceso al registro informático de su expediente, mediante la oportuna clave de seguridad (Certificado Digital) etc.)

- Mejorar la terminología empleada en las notificaciones para que el/la ciudadano/a no se vea obligado a solicitar explicaciones adicionales.
- Aprobar mediante la oportuna Ordenanza los sistemas para que los ciudadanos en general puedan consultar la información que consideren oportuna sobre los procedimientos administrativos, definiendo sus límites y los requisitos para la denegación. Al menos se deberá promover el libre acceso a cualquier expediente correspondiente a procedimientos ya finalizados, siempre que con ello no se vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- Elaboración de “formularios tipo de denegación” de acceso a información a fin de garantizar que en los mismos se haga referencia expresa a:
  - La causa o causas de la denegación.
  - Los preceptos jurídicos en que se basa dicha denegación.
  - El tipo de recursos que cabe formular frente a la citada denegación y los cauces establecidos para ello, incluyendo la posibilidad de recurrir en última instancia ante la Defensora del Pueblo.
- Evaluar el número y porcentaje de denegaciones de acceso a documentos y expedientes y las causas que las generaron. (Contemplar en el registro informatizado de solicitudes y expedientes los campos precisos para ello).
- Publicar en la Web las actas de los Plenos, los Informes de Especial relevancia, etc.

### **Respetar el derecho a ser oído y a oponerse a las decisiones.**

- Puesta en marcha de Oficinas de Reclamaciones y/o Atención al Ciudadano.
- Puesta en marcha de un Sistema de información y registro de quejas.
- Elaborar “formularios tipo de Resolución Administrativa” y comunicación a los interesados/as, a fin de garantizar que las mismas hagan referencia expresa al derecho del ciudadano a presentar recurso, señalando el tipo de recurso, el plazo y la instancia ante la que cabe formularlo, y en última instancia al derecho del ciudadano, a formular una queja ante el Defensor del Pueblo.
- Convocatoria a todos los vecinos afectados por expedientes que impliquen una especial repercusión, con carácter previo a cualquier resolución de la Corporación, a fin de darles la oportunidad de expresar su opinión, y sin perjuicio de las reuniones que a título particular pudieran llegar a ser necesarias. (Modificación del planeamiento municipal, autorización de Actividades MINP especialmente conflictivas, etc.)
- Establecer normas respecto al derecho del ciudadano a ser recibido por los máximos responsables de los distintos departamentos.

- Extender la práctica de la exposición pública y del período de alegaciones a todo proyecto de especial repercusión y no solo a los legalmente exigibles.
- Constitución de órganos independientes de arbitraje para resolver conflictos de forma rápida y económica en sustitución de los recursos administrativos.
- Hacer el uso de la Consulta Popular como mecanismo de conocimiento de la opinión pública en temas que generan especial polémica en la localidad.

### **Conocer mejor y tomar más en consideración la opinión de los ciudadanos**

- Consultar periódica y regularmente a los/as ciudadanos/as sobre su grado de satisfacción y sus expectativas con respecto a los servicios que reciben. (Mediante encuestas, sondeos, paneles de usuarios, etc.)
- Realizar encuestas específicas más detalladas a los ciudadanos sobre los servicios y /o procedimientos más importantes como paso previo a su revisión por los Grupos de Mejora a fin de garantizar que los servicios se orientan realmente a satisfacer las necesidades y expectativas del ciudadano.
- Consultar periódica y regularmente a los/as ciudadanos/as sobre su percepción sobre los atributos de buena administración.
- Apostar de manera decidida por los medios informáticos como nuevos canales para conocer la opinión de los ciudadanos sobre temas de su interés y canalizar sus propuestas. (Correo electrónico, Foros o Chat en Internet, etc.)
- Reorganización de las estructuras funcionales y los procesos de trabajo de la Administración tomando como base la orientación y el servicio al ciudadano.
- Designación de un responsable de atención ciudadana que controle todo el sistema de comunicaciones con los ciudadanos para garantizar la estandarización de los procesos de recogida y valoración de la opinión ciudadana
- Garantizar que cualquier propuesta ciudadana sea adecuadamente valorada y contestada con respeto.
- Incrementar la frecuencia de utilización de los mecanismos legales de Consulta Popular. como mecanismo de conocimiento de la opinión pública en temas de especial relevancia y que afectan a la futura concepción de la localidad.

### **Fomentar la participación individual y colectiva de los ciudadanos en la vida municipal.**

- Creación de un área definida de participación ciudadana en el organigrama municipal.
- Crear un espacio de participación ciudadana en el Boletín Informativo Municipal y en la Web Municipal.

- Buzones de sugerencias físico y virtual por cualquiera de las vías: telefónica, presencial o por vía electrónica.
- Servicio de Mantenimiento de la Ciudad con espacio para comunicar desperfectos en la vía urbana. (Teléfono, Página Web, Correo electrónico.)
- Compromiso de acuse de recibo y de respuesta sobre el resultado final de la propuesta formulada.
- Fomento del asociacionismo con requisito previo a la Participación Ciudadana. (Apoyo a su infraestructura básica de funcionamiento y a los programas sociales que desarrollan)
- Aprobación del Reglamento de Participación Ciudadana.
- Constitución de un Consejo Municipal de Participación Ciudadana orientado de manera preferente a promover nuevas formas de participación social y a evaluar la eficacia de las medidas adoptadas.
- Constitución de otros órganos estables de participación institucional:
  - Consejo Económico y Social.
  - Consejos de Barrio.
  - Consejos Sectoriales. (Juventud, Mayores, Mujer, Festejos, etc)
  - Presencia Ciudadana en los Consejos Rectores de Patronatos Municipales.
- Diseño y puesta en marcha de una estrategia participativa específica en el proceso de la elaboración de planes de carácter estratégico:
  - Constitución de Foros de Participación “ad hoc”: Foros previos de debate constituidos específicamente con motivo de la elaboración de planes de carácter estratégico para captar las expectativas y demandas ciudadanas y posteriormente para dar cuenta y motivar las decisiones finalmente adoptadas. Este tipo de estrategias resulta especialmente recomendable en el proceso de elaboración y aprobación del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) así como de los Planes Sectoriales de especial relevancia.
  - Formulario específicos de recogida de aportaciones y sugerencias a través de diversos canales (Buzón, Correo electrónico, Pagina Web, etc)
- Diseño y puesta en marcha de una estrategia participativa específica con motivo de la adopción de decisiones de especial repercusión pública.
  - Constitución de Foros de Participación “ad hoc”
  - Formularios específicos de recogida de aportaciones y sugerencias a través de diversos canales (Buzón, Correo electrónico, Página Web, etc.)
- Extender la práctica de la exposición pública y del período de alegaciones a todo proyecto de especial repercusión y no solo a los legalmente exigibles.
- Complementar el período de exposición pública y de alegaciones legalmente exigible en los proyectos estratégicos con la

celebración de actos divulgativos que contribuyan a promover una mayor participación e implicación ciudadana en el proyecto.

- Puesta en marcha de una estrategia de Presupuestos Participativos.
- Favorecer la participación de representantes ciudadanos en los debates de los grupos de mejora para la revisión de los procedimientos administrativos.
- Constitución de órganos independientes de arbitraje para resolver conflictos de forma rápida y económica en sustitución de los recursos administrativos.

### **Rendición pública de cuentas y motivación de las decisiones.**

- Fomentar en la institución una cultura obsesionada por el retorno de la información al ciudadano.
- Fomentar en la institución una cultura obsesionada en motivar de manera suficiente y adecuada las decisiones que se adoptan.
- Divulgar anualmente a toda la población los principales objetivos y actuaciones realizadas por la institución.
- Informar de manera periódica a los ciudadanos de cómo se administra el dinero público.
- Publicar anualmente una Memoria completa de la Institución (al menos en Internet).
- Realizar evaluaciones periódicas de los objetivos establecidos y de los principales programas y actividades de la institución y hacer públicos sus resultados (al menos en Internet) .
- Apostar de forma decidida por el mayor desarrollo de los soportes Web como sistema de comunicación bidireccional con los ciudadanos y como medio de rendición pública de cuentas.
- Establecer mecanismos directos de comunicación con el alcalde o concejal responsable y garantizar la respuesta adecuada a toda demanda formulada por los ciudadanos. (Correo electrónico, etc.)
- Utilizar todos los medios a su disposición (Boletín Municipal, Prensa, Radio, etc.) para motivar mejor las decisiones y rendir cuentas ante los ciudadanos de las actuaciones realizadas.
- Someter de manera voluntaria y periódica a la Institución a la evaluación externa por órganos independientes. (Auditorías de calidad, Organismo de Acreditación, Auditorías Contables adicionales a las establecidas reglamentariamente, etc)
- Organización de actos públicos, ante situaciones que generan polémica, a fin de dar cuenta de las decisiones adoptadas y explicar de forma adecuada las razones de las actuaciones realizadas.

### **Establecer sistemas de garantía de calidad de los servicios que se ofrecen.**

- Establecer, al menos, unos objetivos mínimos de calidad en los distintos Servicios que presta el Ayuntamiento.

- Constituir Grupos de Mejora para detectar áreas de mejora en los principales Servicios que presta el Ayuntamiento y proponer objetivos y metas.
- Aprobar Cartas de Servicios Sectoriales en las que el Ayuntamiento se comprometa públicamente a prestar dicho Servicio de acuerdo con determinados estándares o normas de calidad ponderables (tiempos de respuesta, resultados, etc.)
- Asegurar que las Cartas de Servicios sean públicas y estén a disposición de todos los/as ciudadanos/as (publicadas al menos en la página Web, envío gratuito a quienes la soliciten, etc.).
- Poner en marcha sistemas de información con recogida sistemática de indicadores para permitir la evaluación en el tiempo de los objetivos y compromisos establecidos.
- Realizar evaluaciones periódicas del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad de los distintos servicios y en todo caso de aquellos referidos por los ciudadanos/as como causa reiterada de irregularidades o mal funcionamiento.
- Establecer en su caso los efectos y compensaciones al ciudadano por el incumplimiento de los compromisos vinculantes contenidos en las Cartas de Servicios.
- Fomentar la formación en gestión de la calidad de todos los servidores públicos.
- Contratación de auditorías externas de calidad.

### **Servicios existentes en páginas Web de algunos de los principales municipios españoles.**

- Obtener impresos y formularios oficiales.
- Obtener certificados Validación virtual de documentos oficiales.
- Pago por red de impuestos, tasas y multas.
- Realizar trámites con Certificado digital.
- Carpeta ciudadana. Acceso al expediente personal del ciudadano. Datos fiscales, recibos, patronales.
- Seguimiento de expedientes y del proceso de su escrito.
- Publicar Actas de plenos.
- Página accesible para discapacitados.
- Buzón de quejas, peticiones y o reclamaciones con garantía de respuesta.
- Presentación de quejas o reclamaciones al Defensor del Pueblo.
- Espacio de participación ciudadana.
- Hablar con el alcalde o concejal responsable.
- Presupuesto participativos.
- Mantenimiento de la ciudad para comunicar desperfectos en la vía urbana.
- Guía de Teléfonos de contacto.
- Blogs.

- Información sobre los distintos procedimientos, servicios y prestaciones que ofrece el Ayuntamiento.
- Agenda de eventos de interés (culturales, etc.).
- Otros servicios:
  - Callejero
  - Red de Transporte Público
  - ¿Cuánto tardará el autobús?
  - Información de tráfico en tiempo real
  - Avisos al móvil o a la PDA

## 06.5. CONVENIOS CON OTROS DEFENSORES PARA LA EXTENSIÓN DEL PLAN LOCAL.

La iniciativa de impulso de la transparencia diseñada por la Defensora del Pueblo de Navarra suscitó el interés de varios de los Defensores del Pueblo autonómicos, que consideraron de interés aplicar en su Comunidad el Plan Local de Derechos Ciudadanos.

En agosto el Defensor del Pueblo Andaluz suscribió con la Defensora del Pueblo de Navarra el correspondiente Convenio de Colaboración para la extensión del Plan a Andalucía y en enero de 2007 se formalizó un convenio similar con la Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha y con el *Ararteko* del País Vasco, para su aplicación en sus respectivas comunidades. En virtud del convenio se cede la metodología del sistema de evaluación, los soportes y contenidos materiales y toda la información complementaria necesaria, y, asimismo, la Institución se compromete a prestar el asesoramiento técnico preciso para la adaptación de esta iniciativa al ámbito territorial de Andalucía.