

**I PLAN DE
PARTICIPACIÓN
CIUDADANA
ARANDA DE DUERO:
Hoja de ruta para el
mandato 2024-2027.**

ÍNDICE

I-INTRODUCCIÓN.....	3
1. CONTEXTUALIZACIÓN	3
2. CONCEPTUALIZACIÓN.....	4
3. METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO	5
II-PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6
1. OBJETIVO GENERAL.....	6
2. PRINCIPIOS RECTORES	6
3. EL PROCESO PARTICIPATIVO: LA ESENCIA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	7
4. LÍNEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y ACTUACIONES.....	8
5. HOJA DE RUTA.....	18
ANEXO A:.....	20
DIAGNÓSTICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	20
1. MARCO NORMATIVO	20
1.1. Nivel internacional	20
1.2. Nivel nacional	21
1.3. Nivel autonómico.....	21
1.4. Nivel local.....	21
2. ESTRUCTURA DEL AYUNTAMIENTO	22
2.1. Organización interna del Ayuntamiento	22
2.2. Entidad local menor de La Aguilera y del Barrio de Sinovas.....	24
2.3. Competencias para la Participación Ciudadana	25
2.4. Recursos para la Participación Ciudadana	25
3. ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN	26
4. CANALES Y HERRAMIENTAS.....	27
4.1. Canales de difusión de información.....	28

4.2. Herramientas de comunicación y atención a la ciudadanía.....	28
5. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ARANDA DE DUERO.....	29
5.1. El tejido asociativo.....	29
5.1.1. Problemas y necesidades percibidas.....	30
5.1.2. Relación con el Ayuntamiento.....	31
5.2. La ciudadanía.....	32
5.3. El ayuntamiento.....	33
5.3.1. Concepto.....	33
5.3.2. Nivel de participación.....	34
5.3.3. Necesidad de participación ciudadana en cada servicio.....	34
5.3.4. Colaboración interconcejalías.....	35
5.3.5. Experiencias participativas previas.....	35
5.3.6. Propuestas de actuaciones participadas.....	37
6. CONCLUSIONES.....	38
7. TABLAS.....	41
Tabla 1. Canales de difusión de la información por áreas.....	41
Tabla 2. Herramientas de comunicación y atención a la ciudadanía.....	42
ANEXO B.....	44
ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PERSONAL TÉCNICO Y POLÍTICO.....	44

I-INTRODUCCIÓN

1. CONTEXTUALIZACIÓN

La **Agenda Urbana Española** es la hoja de ruta que marca la estrategia y las acciones a llevar a cabo hasta 2030, para hacer de los pueblos y ciudades ámbitos de convivencia amables, acogedores, saludables y concienciados. Su objetivo es servir de marco para el logro de la sostenibilidad en las políticas de desarrollo urbano, de conformidad con los criterios establecidos por la Agenda 2030, la Agenda Urbana de las Naciones Unidas y la Agenda Urbana para la Unión Europea. Tiene en consideración a todos los actores, tanto públicos como privados, que intervienen en los municipios y que buscan un desarrollo equitativo, justo y sostenible desde sus distintos campos de actuación.

El Ayuntamiento de Aranda de Duero se compromete con la Agenda Urbana Española, como hoja de ruta que permita el desarrollo integral y cohesionado de la ciudad, así como con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El 12 de agosto de 2022 el Pleno del Ayuntamiento aprobó el **Plan de Acción de la Agenda Urbana**, que contiene 58 proyectos, 12 de ellos identificados como estratégicos, surgidos de la participación directa de la ciudadanía y de los grupos internos de trabajo, agrupados en 10 objetivos en línea con la Agenda Urbana Española.

El **Objetivo 10** del citado Plan de Acción se refiere a la mejora de los instrumentos de intervención y la gobernanza, dentro del cual se encuentra el proyecto estratégico referido a la creación del presente Plan de Participación Ciudadana. Cabe destacar que este proyecto surgió de la participación directa con la juventud arandina en la “Feria de Formación Profesional: Pasaporte al Empleo” y de los Grupos Internos de Trabajo del Ayuntamiento, colaborando en la definición de las características definitorias de este Plan. Se establece que el Plan de Participación Ciudadana debe dar respuesta a la necesidad identificada de incrementar las oportunidades de participación ciudadana, sobre todo en la toma de decisiones. Así mismo fomentará la participación poniendo a la ciudadanía como protagonista, incentivando la co-creación de los retos y políticas de ciudad. Para ello, se identificaron cinco fases que deberán tenerse en cuenta:

- Identificación de actores y perfiles claves de la sociedad arandina.
- Desarrollo de proceso de empatía con cada uno de ellos para comprender necesidades, frustraciones y oportunidades.

- Desarrollo de una metodología de participación adaptada a cada uno de los perfiles identificados.
- Elaboración del Manual de Participación Ciudadana de Aranda de Duero, que incluirá las metodologías, canales y herramientas específicas para fomentar la participación en las distintas etapas de formulación de políticas municipales.
- Elaboración del Reglamento de Participación Ciudadana.

2. CONCEPTUALIZACIÓN

Es importante señalar que la participación ciudadana es un **concepto muy amplio y diverso**, debiéndose establecer no solo una conceptualización sobre lo que se entiende por participación, sino también el alcance de la misma, pudiendo variar su nivel y alcance en función del objetivo concreto de cada caso. Podría definirse como la facultad reconocida a los ciudadanos para participar en los procesos de toma de decisiones que afectan a intereses colectivos o a los suyos concretos. Sin embargo, va más allá de la toma de decisiones, ya que es también la forma de acercar los intereses de los gobiernos municipales a la ciudadanía y de constatar posibles alternativas a los problemas locales, desde la transparencia y la colaboración con los actores implicados.

Pueden establecerse diferentes **tipos de participación** en función del grado de implicación de la ciudadanía, pudiendo un mismo proceso participativo ser de varios tipos. Las clasificaciones realizadas son diversas, pero fundamentalmente se distinguen cinco tipos: información, involucración en actividades, colaboración y las consultas, que podrán ser o no vinculantes. Comenzando por la **información**, puede no considerarse como una forma de participación propiamente dicha, si bien se incluye en este caso pues se trata de un requisito necesario para la participación ciudadana. La transparencia y la información accesible, fiable y actualizada debe ser un principio que inspire tanto el presente Plan como cualquier proceso participativo. En cuanto a la **involucración** de la ciudadanía en actividades, se refiere a que las personas participen de la vida pública acudiendo a las actividades que se realicen, siendo los ciudadanos meros receptores de la actuación. La **colaboración** en la realización de las actividades, haciendo referencia al trabajo conjunto para llevar a cabo una actividad concreta, generalmente en colaboración con organizaciones y asociaciones. Por último, las consultas son un medio para conocer la visión y opinión de la ciudadanía. Cuando el fin se limita a la recogida de información, se trata de **consultas no vinculantes**. Por su parte, las **consultas vinculantes** van más allá,

buscando que las personas estén presentes activamente durante todo el proceso de toma de decisiones, y siendo estas decisiones vinculantes para la Administración.

Finalmente, es imprescindible resaltar que la participación ciudadana no **pretende suplantar** el aspecto técnico y político de sus decisiones, sino que busca mejorarlas. Se debe partir de una ciudadanía bien informada que pueda aportar su visión y opinión para buscar soluciones conjuntas a problemas compartidos, y consensuando la decisión. En definitiva, la implementación de la participación ciudadana de manera **transversal** en las actuaciones y toma de decisiones llevadas a cabo por el Ayuntamiento conlleva beneficios no solo para la ciudadanía, sino también a nivel interno. Por un lado, se dará voz a todas las personas, lo que supondrá un empoderamiento de la ciudadanía, creando finalmente una ciudad más justa, equitativa, solidaria e inclusiva. Por otro lado, el personal técnico y político contará con una visión más amplia, obtendrá soluciones más variadas y ajustadas a la realidad y sus decisiones estarán más legitimadas.

3. METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO

Previamente a la realización del Plan ha sido necesario hacer un diagnóstico del **estado de la situación actual** de Aranda de Duero en esta materia, con el fin de establecer las áreas de mejora, líneas de actuación, objetivos y acciones. La recopilación de información, de los datos objetivos necesarios y de la opinión de los distintos actores que intervienen (políticos, técnicos, asociaciones y ciudadanía en general), es vital para la realización de un Plan acorde con la realidad de este municipio. El diagnóstico aparece en el [Anexo A](#) del Borrador del Plan.

II-PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo del presente Plan es establecer las líneas de actuación necesarias para integrar, progresivamente, la participación ciudadana en la gestión pública del Ayuntamiento de Aranda de Duero, y sentar las bases de los procesos participativos de los que se nutrirán las políticas públicas y la toma de decisiones.

2. PRINCIPIOS RECTORES

Los siguientes principios han de regir la interpretación del presente Plan, así como todos los procesos participativos que se desarrollen:

- **Transversalidad:** La participación tiene que ser trabajada con la implicación y coordinación de toda la estructura política y técnica municipal para que aumente la eficiencia en la gestión.
- **Legitimidad:** Una gestión hecha de manera participativa y consensuada ayuda a mejorar el contenido de las decisiones, valida estas decisiones y les da credibilidad, consiguiendo un mayor nivel de confianza.
- **Inclusividad:** La participación y el acceso a la misma debe incluir a todas las personas en igualdad de condiciones.
- **Proceso continuo y progresivo:** El proceso tiene que ser a largo plazo y perdurar en el tiempo, y la puesta en práctica del Plan tiene que hacerse de manera progresiva, (que poco a poco se vayan creando las condiciones para alcanzar el objetivo), tiene que evolucionar e ir adaptándose a los cambios y necesidades que se vayan generando.
- **Transparencia:** La transparencia, la información accesible, fiable y actualizada y los canales de comunicación y atención ciudadana son pilares fundamentales para el buen gobierno y el correcto funcionamiento de la Administración, así como para la participación ciudadana.
- **Responsabilidad:** Es imprescindible que los responsables políticos tengan la convicción de que la participación ciudadana mejora las políticas, para así, impulsarla y fomentarla, poniendo a disposición de los ciudadanos los canales,

herramientas y recursos necesarios. Es necesario también, que los técnicos estén abiertos a esta participación, estén formados y tengan los recursos suficientes para ello. De la misma manera, la sociedad civil tiene que estar dispuesta a colaborar tener responsabilidad en el proceso.

- **Empoderamiento:** La participación capacita a la persona en autonomía crítica y responsabilidad, le da carácter de ciudadano y la empodera para que sea ella la protagonista de su inclusión.

3. EL PROCESO PARTICIPATIVO: LA ESENCIA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

El ámbito de aplicación del Plan es el municipio de Aranda de Duero, considerándose para ello el propio Ayuntamiento, empleados públicos y políticos, y la ciudadanía, tanto en su nivel organizado como no organizado. No obstante, cada proceso participativo que se desarrolle tendrá un ámbito de aplicación concreto, debiéndose identificar los actores y perfiles claves de la sociedad arandina implicados en cada caso, pudiendo afectar a todos los anteriormente indicados o a un solo sector concreto.

Los procesos participativos podrán ser promovidos por el Ayuntamiento, por iniciativa ciudadana o a través de los órganos de participación. Una vez haya sido valorada la iniciativa, se deberán llevar a cabo los siguientes pasos:

1. **Identificación** de los actores implicados en el caso concreto.
2. Desarrollo de un **proceso de empatía** con cada actor identificado, con el fin de comprender las necesidades, frustraciones y oportunidades.
3. Diseño y planificación de una metodología de **participación adaptada** al perfil de cada uno de los actores identificados, en consonancia con el proceso de empatía.
4. **Puesta en marcha** del proceso participativo.
5. **Devolución** del resultado del proceso participativo a los agentes implicados para obtener la retroalimentación necesaria.
6. **Seguimiento continuo y evaluación** de los resultados, contemplando los puntos fuertes y débiles para mejorar en procesos futuros.

El desarrollo de los procesos participativos, las diferentes metodologías, canales de participación y herramientas específicas se recogerán y serán explicados en el Manual de

Participación Ciudadana. La realización de este manual se enmarca en el Plan, como línea de actuación, (A15) dentro del Objetivo Estratégico 7, “Planificar los Procesos de Participación Ciudadana”, en la Línea Estratégica 2, “El Sistema de Participación Ciudadana”.

4. LÍNEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y ACTUACIONES

Para conseguir el objetivo general anteriormente descrito se proponen 31 actuaciones. Estas actuaciones dan respuesta a 12 objetivos específicos, agrupados en 4 líneas estratégicas y una línea transversal. La línea transversal se refiere a la información y formación, que deberá estar presente durante todo el desarrollo del Plan y que afecta a todas las demás líneas estratégicas. Las líneas y sus objetivos específicos se agrupan de la siguiente manera:

- **Línea transversal: de información y formación.**
 - OE1: Informar y sensibilizar de manera continua y permanente.
 - OE2: Formar en Participación Ciudadana.
- **Línea estratégica 1: condiciones técnicas y estructurales.**
 - OE3: Asegurar el compromiso del equipo de gobierno con la participación ciudadana.
 - OE4: Promover la coordinación interconcejalías.
 - OE4: Regular los procesos y órganos de participación ciudadana.
 - OE5: Dotar de recursos materiales, económicos y humanos necesarios.
- **Línea estratégica 2: el sistema de participación ciudadana.**
 - OE6: Optimizar los canales y herramientas de atención, información y comunicación existentes.
 - OE7: Planificar los procesos de participación ciudadana.
- **Línea estratégica 3: el asociacionismo.**
 - OE8: Fomentar y visibilizar el asociacionismo.
 - OE9: Apoyar al asociacionismo.
- **Línea estratégica 4: seguimiento y evaluación.**
 - OE10: Evaluar de manera continua los procesos participativos con el fin de mejorarlos y adaptarlos.
 - OE11: Evaluar el grado de cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana.

En la siguiente tabla se incluyen también la metodología de las actuaciones, responsables, cronología e indicadores de evaluación.

LÍNEA TRANSVERSAL: DE INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

OBJETIVOS	ACTUACIONES	METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO	RESPONSABILIDAD	FECHA	INDICADORES DE EVALUACIÓN
OE1: Informar y sensibilizar de manera continua y permanente	A1: Contar con un sistema de información actualizado y fiable.	Actualización continua de la página web municipal y el Portal de Transparencia y coordinación de las diferentes áreas con los responsables de la actualización.	-Área responsable de informática y TICs. -Empresa externa encargada.	Jul. 2024- Dic. 2027	-Nº de demandas de información por parte de la ciudadanía. -Nº de ellas respondidas en tiempo y forma/Nº no atendidas. -Valoración de la eficacia de los canales de información. -Valoración del grado de satisfacción de la ciudadanía con la página web y el portal de transparencia.
	A2: Realizar una campaña de sensibilización y difusión.	Deberá realizarse por múltiples medios (medios de comunicación, RRSS, cartelería...), dando a conocer el Plan de Participación Ciudadana y todas las actuaciones y procesos que van a llevarse a cabo.	-Área de P.C. - Personal del Punto de Información Ciudadana. -Empresa que realice de la campaña.	Jul. 2024- Dic. 2027	-Realización de la campaña de sensibilización ciudadana. -Nº de acciones de comunicación, sensibilización y difusión realizadas. -Tipo de acciones. -Canales de comunicación utilizados, frecuencia de utilización, nº de cartelería, situación de la cartelería, valoración de los canales. -Valoración anual de las acciones.
	A3: Información constante de todas las actuaciones que se vayan desarrollando en lo relativo al Plan de Participación Ciudadana	A través de medios digitales, (Plataforma de Participación Ciudadana), y/o presenciales, (Punto de Atención Ciudadana).	-Área de P.C. -Personal Punto de información Ciudadana.	Jul. 2024- Dic. 2027	-Nº actuaciones de información. -Tipo de actuaciones.

OBJETIVOS	ACTUACIONES	METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO	RESPONSABILIDAD	FECHA	INDICADORES DE EVALUACIÓN
OE2: Formar en Participación Ciudadana	A4: Formación general en Participación Ciudadana.	Su finalidad será dar a conocer con conceptos básicos sobre participación y sus implicaciones. Dirigido al personal técnico y políticos del Ayuntamiento e impartida por expertos.	Área de P.C.	Enero – Junio 2024	-Nº de actividades de formación general. -Tipo de actividades. -Quién ha asistido. -Grado de satisfacción con la formación.
	A5: Formación específica en Participación Ciudadana.	Su finalidad será profundizar en el desarrollo de los procesos participativos y en los canales y herramientas disponibles. Dirigido a técnicos que vayan a desarrollar procesos participativos. Como material de apoyo se contará con el Manual de Participación Ciudadana y será impartida por expertos.	Área de P.C.	Enero – Junio 2024	-Nº de actividades de formación específica. -Tipo de actividades. -Quién ha asistido. -Grado de satisfacción con la formación.
	A6: Mantener un sistema de formación continua.	Enfocada a las nuevas herramientas que se creen y nuevos empleados.	Área de P.C.	Julio 2024- Dic. 2027	-Nº de actividades de formación que se han ido desarrollando de forma continua. -Tipo de actividades. -Quién ha asistido -Grado de satisfacción con la formación.

LE1: CONDICIONES TÉCNICAS Y ESTRUCTURALES

OBJETIVOS	ACTUACIONES	METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO	RESPONSABILIDAD	FECHA	INDICADORES DE EVALUACIÓN
OE3: Asegurar el compromiso del equipo de gobierno con la participación ciudadana.	A7: Aprobación del Plan de Participación Ciudadana, hoja de ruta para la legislatura 2024-2027	Aprobación en Comisión de participación y en Junta de Gobierno.	Equipo de Gobierno	Enero 2024	-Acta de aprobación del Plan. -Acta de la Comisión que muestre el acuerdo de los grupos políticos a este Plan.
OE4: Promover la coordinación interconcejalías	A8: Reuniones trimestrales entre las concejalías.	Como condición previa para llevar a cabo el Plan. Su finalidad será el traslado de información, definir temas colaborativos y consensuar medios y programaciones conjuntas para no duplicar recursos, y siendo coordinadas desde el Área de P.C.	Técnicos de cada área municipal/Área de P.C.	Jul. 2024- Dic. 2027	-Constitución de un grupo de trabajo técnico que coordine las reuniones trimestrales. -Nº de reuniones realizadas. Personas y departamentos participantes cada reunión. -Temas tratados. -Valoración de las reuniones.
OE5: Regular los procesos y órganos de participación ciudadana	A9: Elaboración del Reglamento de Participación Ciudadana.	Deberá regular los órganos de participación, el proceso a seguir, los derechos y deberes, y los canales y herramientas disponibles; teniendo en cuenta el Título VIII del Reglamento Orgánico del municipio.	Grupos políticos municipales/Área de P.C.	Enero – Junio 2024	-¿Se ha elaborado el Reglamento de Participación Ciudadana? -Aprobación en el Pleno del Reglamento de Participación Ciudadana.

OBJETIVOS	ACTUACIONES	METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO	RESPONSABILIDAD	FECHA	INDICADORES DE EVALUACIÓN
OE6: Dotar de los recursos materiales, económicos y humanos necesarios	A10: Identificar el área responsable de gestionar y coordinar la participación ciudadana.	Crear el Área de Participación Ciudadana, la cual deberá contar con los recursos materiales y humanos necesarios, y un presupuesto específico.	Equipo de gobierno.	Enero-Junio 2024	-¿Se ha creado el Área de P.C.? -Dotación de recursos humanos, técnicos y económicos.
	A11: Identificar en cada área del Ayuntamiento a un responsable técnico de participación.	Será el enlace principal entre dicha área y el Área de Participación Ciudadana	Concejales Delegados.	Enero-Junio 2024	-Identificación del responsable técnico en cada área.
	A12: Crear la Comisión de Participación Ciudadana.	Estará compuesta por técnicos del Área de Participación Ciudadana, los responsables técnicos de cada área y un representante de cada grupo político que conforma la Corporación, con el fin de coordinar las actuaciones. La parte política de esta Comisión participará en las fases de planificación inicial, y evaluación y la parte del proceso participativo será tarea exclusiva de los técnicos.	Equipo de gobierno	Enero-Junio 2024	-¿Se ha creado la Comisión de Participación Ciudadana? -Aprobación de la Comisión. -Nº de reuniones. -Autoevaluación anual del grado de satisfacción con los resultados.

LE2: EL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

OBJETIVOS	ACTUACIONES	METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO	RESPONSABILIDAD	FECHA	INDICADORES DE EVALUACIÓN
OE7: Optimizar los canales y herramientas de atención, información y comunicación existentes	A13: Realizar un análisis exhaustivo de los canales y herramientas.	Tomando como punto de partida el análisis realizado en el diagnóstico de este Plan, profundizar en el funcionamiento de cada uno de ellos.	Área responsable de TICs.	Enero-Junio 2024	-¿Se ha realizado el estudio de canales y herramientas existentes?
	A14: Seleccionar los canales y herramientas y optimizarlos.	Decidir cuáles son los más eficaces y hacerlos funcionales e intuitivos, así como la coordinación entre áreas para agilizar los tiempos de respuesta cuando proceda.	-Área responsable de TICs. -Empresa externa encargada. -Técnicos encargados de atender las demandas.	Enero-Junio 2024	-Nº y tipo de mejoras y cambios realizados. -Valoración de la eficacia de estas mejoras y cambios.
	A15: Crear un Punto de Atención Ciudadana.	Atenderá de manera presencial las demandas de la ciudadanía en lo relativo a información general, y recogerá sugerencias, proyectos, iniciativas ciudadanas y posibles votaciones en lo referente al Plan y Procesos Participativos.	Área de P.C.	Enero-Junio 2024	-Puesta en marcha del Punto de información ciudadana. -Dotación de recursos. -Nº de ciudadanos atendidos. -Tipo de servicios o información solicitada. -Valoración del Punto por la ciudadanía
	A16: Difusión de los canales y herramientas.	Visibilizarlos usando diferentes medios (web, RRSS, tablón de anuncios...).	-Área de P.C. -Área responsable de comunicación y TICs.	Jul. 2024- Dic. 2027	-Nº de acciones de difusión. -Medios utilizados para la difusión.

OBJETIVOS	ACTUACIONES	METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO	RESPONSABILIDAD	FECHA	INDICADORES DE EVALUACIÓN
OE8: Planificar los procesos de participación ciudadana	A17: Elaboración del Manual de Participación Ciudadana.	Explicará las metodologías, canales y herramientas específicas que servirán de soporte para llevar a cabo los procesos participativos	Área de P.C.	Previo	-¿Se ha elaborado el Manual de Participación? -Difusión interna del manual a técnicos y políticos. -Valoración de si los procesos participativos han seguido los criterios del manual.
	A18: Identificación de espacio/os de deliberación.	Espacios físicos donde la ciudadanía pueda informarse, debatir, proponer o colaborar en el diseño y desarrollo de políticas municipales dentro de los procesos participativos.	-Equipo de gobierno -Área de P. C. -Comisión de P.C.	Enero- Junio 2024	-¿Se han establecido los espacios de deliberación? -Nº asistentes. -Equipamiento, accesibilidad. -Valoración de la idoneidad.
	A19: Crear una Plataforma de Participación Ciudadana.	Deberá recoger toda la información relativa a los procesos y sus resultados, así como servir de cauce para la participación, realización de consultas, presentación de iniciativas, siendo también un espacio de deliberación digital y adecuando su diseño a las necesidades del municipio.	Área de P.C./ Área de TICs	Enero- Junio 2024	-¿Se ha diseñado y puesto en marcha de la aplicación informática? -Nº de visitas a la Plataforma. -Valoración de la Plataforma.
	A20: Realizar una planificación anual de los procesos participativos.	La propuesta de planificación será desarrollada por la Comisión de Participación Ciudadana, teniendo en cuenta las iniciativas ciudadanas. Será presentada públicamente y se abrirá plazo para sugerencias, tanto online como presencialmente	-Área de P.C. - Áreas municipales restantes -Comisión de P.C.:	Jul. 2024- Dic. 2027	-¿Se ha elaborado la agenda anual? -Nº de temas ligados a procesos o consultas -Valoración anual de la agenda y el proceso vinculado a ella.
	A21: Presupuestos Participativos.	El Área de P. C., se encargará de definir y desarrollar el proceso de los Presupuestos Participativos, a los que se destinará una parte de los presupuestos del municipio. La ciudadanía presentará proyectos o actuaciones que serán valoradas por los técnicos y finalmente votadas nuevamente por la ciudadanía.	-Equipo de gobierno -Área de P.C. -Áreas municipales restantes.	Jul. 2024- Dic. 2027	-Aprobación de presupuesto asociado -Nº y tipo de propuestas aceptadas y rechazadas. -Nº de propuestas implementadas. -Nº y perfil de los participantes en cada fase -Diseño de cuestionario online para medir la satisfacción de quienes han presentado propuestas. -Valoración anual del resultado.

LE3: EL ASOCIACIONISMO

OBJETIVOS	ACTUACIONES	METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO	RESPONSABILIDAD	FECHA	INDICADORES DE EVALUACIÓN
OE9: Fomentar y visibilizar el asociacionismo	A22: Continuar con la plataforma “actuAR”.	Seguir actualizando y difundiendo la plataforma “actuAR” como plataforma de visibilización de las asociaciones arandinas, incluyendo el mayor n° posible de ellas e incorporando sus noticias y eventos.	Área de P.C.	Ene 2024-Dic 2027	-N° asociaciones incluidas en la página. -Valoración por parte de las asociaciones de la pertinencia de la página y grado de satisfacción.
	A23: Programación de actividades con las asociaciones.	Actividades novedosas que promuevan, reactiven y visibilicen el asociacionismo, como, una Feria de las Asociaciones, una revista online donde periódicamente las asociaciones expliquen su labor... y actividades de sensibilización y promoción del voluntariado, Elaborar un calendario anticipado de actividades de las asociaciones y Ayuntamiento para que se minimicen las coincidencias.	-Área de P.C. -Punto de I.C.	Ene 2024-Dic 2027	-Aprobación de presupuesto. -Realización de la Feria de las asociaciones, promoción del voluntariado, y demás actividades pertinentes. -¿Se ha elaborado el calendario anticipado de actividades?

OBJETIVOS	ACTUACIONES	METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO	RESPONSABILIDAD	FECHA	INDICADORES DE EVALUACIÓN
OE10: Apoyar al asociacionismo	A24: Realizar un inventario de espacios disponibles para las asociaciones.	Estudio de la situación actual de los espacios cedidos: entidad, necesidades, horario de uso...para reformular las cesiones, evitando la exclusividad y potenciando los espacios compartidos	Área de P.C.	Enero-Junio 2024	-¿Se ha elaborado el inventario de espacios? -¿Se ha elaborado un horario de usos de espacios y salas?
	A25: Simplificar y agilizar el acceso de las Asociaciones a los recursos.	Acceso a los espacios disponibles para las asociaciones a través de sistema digital, indicando centro solicitado, motivo, medios necesarios y horario. Simplificar la tramitación de las subvenciones.	Área de P.C.	Enero-Junio 2024	-Nº de asociaciones que han utilizado los espacios. -Tipo de reserva. -Nº de préstamos de material. -Nº de proyectos de asociaciones que han obtenido subvención. -Nº de AAVV que participan. -Nº de asociaciones que han tenido que devolver el dinero.
	A26: Crear la casa de las Asociaciones	Espacio multifuncional dotado de despachos, aulas, sala de reuniones, medios audiovisuales,..., donde las asociaciones pueden establecer sus sedes, realizar gestiones, actividades..., generando sinergias y espíritu de colaboración.	Equipo de gobierno	Julio 2024-Junio 2025	-Aprobación -¿Se ha creado la casa de las asociaciones? -Nº de asociaciones que obtienen local/ Nº que no obtienen.
	A27: Formalizar la colaboración entre asociaciones y Ayuntamiento.	Reactivar los órganos de participación ya existentes que agrupan a las asociaciones del mismo ámbito, (Consejos, Mesas Sectoriales...), y crear aquellos que se adviertan necesarios, desde donde coordinar la acción pública/privada para racionalizar los recursos, establecer y apoyar prioridades sociales, generar alianzas y colaboraciones, resolver problemas...por medio de reuniones con los diferentes grupos de asociaciones.	Área de P.C	Enero-Junio 2024	-Nº de órganos de participación creados. -Ámbito de las asociaciones que han formado los órganos. -Reunión anual de valoración de las asociaciones.

LE4: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

OBJETIVOS	ACTUACIONES	METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO	RESPONSABILIDAD	FECHA	INDICADORES DE EVALUACIÓN
OE11: Evaluar de manera continua los procesos participativos con el fin de mejorarlos y adaptarlos	A28: Evaluar cada proceso, contando con indicadores objetivos de cumplimiento.	Será responsable del seguimiento y evaluación el Área de P.C.. Se realizará un informe con los resultados y se publicará en la Plataforma.	Área de P.C.	Ene 2024-Dic 2027	-¿Se ha creado un grupo de trabajo de seguimiento y evaluación del Plan y Procesos Participativos? -Establecimiento de indicadores para la evaluación.
	A29: Realizar una evaluación anual de todos los procesos.	El Área de P.C. valorará el conjunto de los procesos realizados y sus resultados, señalando propuestas de mejora.	Área de P.C.	Ene 2024-Dic 2027	-¿Se ha creado un grupo de trabajo de seguimiento y evaluación del Plan y Procesos Participativos? -Valoración del grado de satisfacción con los Procesos. -¿Se ha realizado el informe anual de los Procesos?
OE12: Evaluar el grado de cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana	A30: Seguimiento continuo del Plan.	El Área, se encargará del seguimiento y la evaluación del grado de cumplimiento del Plan. Se establecerán indicadores de evaluación para cada acción.	Área de P.C.	Ene 2024-Dic 2027	-¿Se ha creado un grupo de trabajo de seguimiento y evaluación del Plan y los Procesos Participativos? -Establecimiento de indicadores de evaluación para las actuaciones. -Valoración del grado de cumplimiento y aceptación del Plan.
	A31: Realizar un informe interno bienal de cumplimiento del Plan.	Se elaborara, cada dos años, un informe con los resultados de la evaluación y se remitirá al personal de las Concejalías, con el fin de que conozcan el progreso del mismo.	Área de P.C.	Ene 2024-Dic 2027	-¿Se ha realizado el informe bienal interno? -Valoración interna del grado de cumplimiento, aceptación y satisfacción con el Plan.

5. HOJA DE RUTA

Este borrador de lo que sería el Primer Plan de Participación Ciudadana de Aranda de Duero, tiene que servir de hoja de ruta, tiene que ser el camino para la implantación dicho plan.

Deberá ser analizado por los técnicos del Ayuntamiento, tendrá que ser presentado a las Asociaciones y ciudadanía para recibir aportaciones y por último a los grupos políticos con las aportaciones ciudadanas y de los técnicos.

Una vez de que este borrador haya recibido las aportaciones técnicas, ciudadanas y políticas, deberá ser aprobado en Pleno con el presupuesto que le corresponda para los cuatro años.

III-ANEXOS

ANEXO A:

DIAGNÓSTICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Nota: El diagnóstico que a continuación se expone fue realizado entre los meses de marzo y mayo de 2022. Con el cambio de legislatura y la entrada de un nuevo equipo de gobierno, la situación del Ayuntamiento ha cambiado en lo que respecta al organigrama y la situación del Área de Participación Ciudadana.

Aún con estos cambios que se han producido, este diagnóstico de la Participación Ciudadana en el municipio sigue siendo válido, pues los problemas y necesidades siguen siendo los mismos.

El diagnóstico realizado tiene como objetivo detectar y validar las necesidades existentes, analizando de manera transversal y en sus diferentes niveles el estado de la participación en Aranda de Duero. Los datos empleados en este análisis han sido extraídos, por un lado, de la información facilitada por el Ayuntamiento, de sus recursos digitales y de encuestas realizadas a tal efecto a responsables técnicos y políticos del mismo, en marzo del 2023 ([Anexo B](#)). La encuesta se envió a 30 técnicos del Ayuntamiento, instándoles a que la reenviaran a sus respectivos concejales/as. Se recibieron 14 encuestas cumplimentadas por técnicos y dos por concejales/as (40%). Por otro lado, se ha contado con datos de evaluaciones previas realizadas a la ciudadanía con motivo del Plan de Acción de la Agenda Urbana (enero-abril 2022) y de una encuesta a las asociaciones, realizada desde el Programa Mixto de Formación y Empleo “Aranda Participa” (marzo-abril 2022).

1. MARCO NORMATIVO

1.1. Nivel internacional

Comenzar haciendo mención a la **Agenda 2030**, compuesta por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que persiguen la igualdad entre las personas, proteger el planeta y asegurar la prosperidad como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. En el ámbito de la participación ciudadana, cabe resaltar el “Objetivo 16: paz, justicia e instituciones sólidas” y, en concreto, las siguientes metas:

16.6: Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

16.7: Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

16.10: Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

1.2. Nivel nacional

A nivel nacional cabe destacar el artículo 9.2 de la **Constitución Española**, que consagra expresamente el deber de los poderes públicos de fomentar la participación ciudadana, cuando expone que “corresponde a los poderes públicos la responsabilidad de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.

1.3. Nivel autonómico

Respecto de Castilla y León, el **Estatuto de Autonomía** reconoce el anterior deber de los poderes públicos en los mismos términos en su artículo 8.2, y garantiza en su artículo 11 los derechos de la ciudadanía para participar en los asuntos públicos. Además, entre los principios rectores de las políticas públicas, el artículo 16 señala que los poderes públicos de Castilla y León en el ejercicio de sus competencias deben promover, entre otros objetivos, la participación social. Además, cabe mencionar el Anteproyecto de Ley de Participación Ciudadana de Castilla y León que tiene por objeto regular el derecho a participar en las decisiones sobre los asuntos públicos de la competencia de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

1.4. Nivel local

Centrándonos en Aranda de Duero, cabe recordar que los municipios se reconocen como la institución de participación más directa de los ciudadanos en los asuntos públicos. A pesar de ello, a excepción del **Reglamento Orgánico del Municipio** de 2004, Aranda de Duero no cuenta con regulación específica en este ámbito, si bien dedica el Título VIII del citado Reglamento a la Participación Ciudadana. Este título tiene por objeto la regulación de las formas, medios y procedimientos de información, consulta y participación de los ciudadanos y entidades en la vida municipal y en su gobierno. Sus objetivos son propiciar la más amplia información sobre iniciativas, actividades obras y servicios municipales; promover y facilitar la participación de los ciudadanos y entidades en la gestión municipal; hacer efectivos los

derechos de los vecinos; y aproximar la gestión municipal a los ciudadanos, impulsando el movimiento asociativo y el voluntariado social, estableciendo canales e instancias de control y participación en la toma de decisiones. Para ello, expone el deber del ayuntamiento de informar a los ciudadanos de su gestión a través de los medios necesarios, así como posibilita la recogida de la opinión de los ciudadanos y las entidades a través de reuniones, debates, asambleas, encuestas o sondeos de opinión.

Este título regula igualmente las **asociaciones ciudadanas**, destacando la creación del Registro como medio para que el Ayuntamiento conozca el número de asociaciones, sus fines y representatividad, con el fin último de posibilitar una correcta política municipal de fomento del asociacionismo. Además, refiere que las asociaciones debidamente registradas “podrán acceder al uso de medios públicos municipales, especialmente los locales con las limitaciones lógicas que imponga la coincidencia del uso por parte de varias de ellas o por el propio Ayuntamiento, y serán responsables de trato dado a las instalaciones”.

Por último, cabe destacar que el Reglamento contempla la posibilidad de establecer **Consejos Sectoriales**, acordados por Pleno del Ayuntamiento, con la finalidad de canalizar la participación de los ciudadanos y asociaciones en los asuntos municipales. Estos Consejos podrán, a su vez, establecer comisiones de trabajo que mejoren el tratamiento de los asuntos de su competencia. Desarrollarán funciones de iniciativa, informe y, en su caso, propuesta, en relación con las iniciativas municipales relativas al sector de actividad al que corresponda cada Consejo.

2. ESTRUCTURA DEL AYUNTAMIENTO

2.1. Organización interna del Ayuntamiento

La organización del Ayuntamiento de Aranda de Duero queda recogida en su Reglamento Orgánico, estructurándose de la siguiente manera:

- Órganos de gobierno:
 - Alcalde/sa.
 - Pleno.
 - Junta de Gobierno Local.
 - Tenientes de Alcalde.
- Órganos complementarios obligatorios:

- Comisiones Informativas Permanentes.
- Comisión Especial de Cuentas.
- Concejales Delegados de áreas y servicios municipales.
- Junta de Portavoces.
- Órganos complementarios voluntarios:
 - Comisiones Especiales.
 - Comisiones Técnicas.
- Órganos descentralizados, desconcentrados y de participación.

Además de estos, tal y como se indicó en el apartado anterior, en la organización interna del Ayuntamiento se contempla la posibilidad de crear **Consejos Sectoriales** para canalizar la participación de la ciudadanía y de las asociaciones. Igualmente, la participación ciudadana podría promoverse desde un **Órgano descentralizado, desconcentrado y de participación**. La estructura y funcionamiento de este tipo de órganos queda abierta a la participación de personas, asociaciones o grupos de interés de una manera formal. Por último, para procesos participativos concretos que por su complejidad o especificidad así lo requieran, se podría acordar la constitución de una **Comisión Especial o Técnica** que asesore y apoye en ese aspecto concreto.

Por otra parte, el resto de órganos señalados cuentan con componentes más políticos, por lo que no serían los mecanismos idóneos para llevar a cabo estos procesos. No obstante, sí es relevante profundizar en cómo se organizan administrativa y ejecutivamente, con el fin de conocer las diferentes temáticas que se abordan y valorar qué lugar ocupa, o podría ocupar, la participación ciudadana en esta estructura. Así, los **Concejales Delegados** se organizan en torno a diferentes Áreas o Servicios que, a nivel ejecutivo, se estructurarían en secciones, negociados y otras unidades inferiores o grupos que se determinen. En este momento, la organización de las Concejalías es la siguiente:

- Alcaldía.
- Contratación, Régimen Interior y Nuevas Tecnologías.
- Hacienda y Patrimonio.
- Personal.

- Seguridad Ciudadana.
- Acción Social, Familia, Igualdad y Educación.
- Cultura, Juventud, Festejos y Hermanamientos.
- Promoción Industrial, Turismo e Innovación y Comercio y Consumo.
- Deportes y Medio Ambiente.
- Obras, Urbanismo y Servicios, Barrios y Participación Ciudadana.

De esta forma, a priori la participación ciudadana parece quedar incluida en la última concejalía indicada. Sin embargo, cuando se profundiza en los servicios y secciones que se engloban en ésta, se observa que hace referencia única y exclusivamente a la participación de las asociaciones vecinales en este ámbito de actuación. En definitiva, en el organigrama actual del Ayuntamiento de Aranda de Duero **no se cuenta con ninguna concejalía ni área dedicada a la participación ciudadana**, lo que implica que se carece de recursos (técnicos, económicos y materiales) propios para dar soporte de manera estable a la promoción de la participación, aspecto en el que se profundizará más adelante.

2.2. Entidad local menor de La Aguilera y del Barrio de Sinovas

Cabe mencionar, por sus singularidades, a la entidad local menor de La Aguilera y al barrio de Sinovas. Así, tal y como dice el Reglamento Orgánico, el Ayuntamiento de Aranda de Duero reconoce y ampara, dentro de su término municipal y con el ámbito territorial existente, como núcleo de población separado con características específicas, a la **Entidad Local Menor de La Aguilera**, entidad con personalidad y capacidad jurídica plena para el ejercicio de sus competencias delegadas. Se prevé que se puedan crear órganos para la cooperación mutua, de composición bilateral, de ámbito general o sectorial, en aquellas materias en que exista interrelación de competencias, con funciones de coordinación o cooperación, según los casos. Igualmente, podrán constituirse un Consejo Sectorial con el fin específico de canalizar la participación de los vecinos de la Aguilera y asociaciones vecinales que tengan su sede o desarrollen su actividad en dicho ámbito territorial.

Por su parte, en cuanto al **Barrio de Sinovas**, se le reconoce como un núcleo de población separado con características específicas, aun cuando no constituya Entidad Local ni, en consecuencia, goce de personalidad jurídica propia. En este caso, también podrá constituirse un Consejo Sectorial específico, de hecho las vecinas y vecinos eligen a su Alcalde de barrio Las

singularidades de estos núcleos poblacionales deben ser igualmente tenidas en cuenta en el desarrollo del Plan, así como deberán contemplarse en cada proceso participativo que pudieran afectarles.

2.3. Competencias para la Participación Ciudadana

Lo concerniente a la Agenda Urbana ha sido llevado desde Alcaldía, por tratarse de un asunto que afecta de manera transversal a todas las Concejalías y especifica en su Plan de Acción quiénes serán las áreas municipales responsables de gestionar y ejecutar cada proyecto. En concreto, en el proyecto estratégico del Plan de Participación Ciudadana se identifican como áreas responsables a las de **Acción Social, Mujer, Salud e Igualdad de Oportunidades**. La identificación de un área concreta como responsable de la gestión y ejecución de este Plan supone un punto de partida importante, ya que le dota de la infraestructura necesaria para impulsarlo, si bien puede no ser suficiente a largo plazo. Hay que recordar dos aspectos claves de la participación ciudadana: se concibe como un proceso **continuo y duradero**, y debe desarrollarse de manera **coordinada y transversal** a todas las áreas municipales. Por ello se precisaría de una infraestructura adecuada que le confiera, por un lado, los recursos necesarios para llevarlo a cabo y, por otro lado, la posición estratégica que le permita implicar a toda la institución.

Por otra parte, al hablar de la organización competencial cabe resaltar otro problema detectado: la **ausencia de colaboración y coordinación entre concejalías**. Si bien este es un problema observado y reconocido como tal por los técnicos en el día a día de su trabajo, vuelve a enfatizarse en lo relativo a la participación ciudadana. Se observa que se han estado realizando actuaciones participativas desde diferentes concejalías, en la mayoría procesos de consulta o colaboración en su propia área siguiendo metodologías diversas. Es necesario definir, previa y conjuntamente, líneas homogéneas a seguir, evitando que los escasos recursos existentes se dupliquen o que se realicen esfuerzos en sentidos diferentes.

2.4. Recursos para la Participación Ciudadana

Partiendo de lo anteriormente descrito, los recursos humanos, económicos y materiales destinados a la participación ciudadana son escasos y no quedan bien delimitados. Comenzando con los **recursos humanos**, las actuaciones llevadas a cabo hasta ahora en esta materia se han realizado, en su mayor parte, con recursos **temporales y poco coordinados** entre sí, lo que ha dificultado en gran medida la continuidad del trabajo. Igualmente, como se ha señalado, algunas de las áreas o servicios concretos han realizado iniciativas participativas con su propio personal

y dirigido a su ámbito concreto, por lo que tampoco se trata del tipo de recursos humanos necesarios para gestionar y ejecutar este Plan, pero sí son actores imprescindibles a tener en cuenta y que podrán ayudar a impulsarlo.

En lo relativo a **recursos materiales y económicos**, el hecho de haber identificado al área de Acción Social como responsable le confiere, a priori, ciertos recursos. No obstante, esto implica que los recursos de la Concejalía afectada deban dividirse para atender no solo a sus funciones, sino también a las específicas para promover la participación. Esto puede conllevar que se le reste importancia, al no contar con un presupuesto específico para tal fin, así como disipar el elemento esencial de la transversalidad de la participación. Por otro lado, en el Plan de Acción de la Agenda Urbana se contemplan como posibles esquemas de financiación pública de este proyecto los **fondos europeos NextGeneration** y la posibilidad del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (**FEDER**).

En definitiva, se detecta no solo una falta de recursos específicos para ejecutar este Plan, sino también la necesidad de organizar y gestionar de manera eficiente los recursos existentes. Una vez más, incidir en que este Plan se plantea como un proyecto perdurable a largo plazo, por lo que requiere ser dotado de los recursos necesarios que garanticen su continuidad y estabilidad en el tiempo.

3. ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

Tal y como recoge el Reglamento Orgánico, se han creado varios **Consejos Sectoriales** como órganos de participación en materias concretas. En el Portal de Transparencia de Aranda de Duero se especifica que existe el Consejo de Mayores, el Consejo de la Mujer y la Mesa de Diálogo Social. Por otro lado, el personal del ayuntamiento hace referencia a dos órganos más, el Consejo Económico y Social y el Consejo de la Juventud.

Cabe resaltar que la característica esencial de todos estos órganos es que se tratan de órganos participativos de **consulta y asesoramiento**, sin que en ningún momento se les otorgue la capacidad para poder tomar decisiones vinculantes para la Administración desde ellos. Cada uno en su ámbito de actuación tiene funciones relativas al fomento y promoción de la participación en su área, la formulación de propuestas y la elaboración de análisis e informes, pero siempre con ese **carácter potestativo y no vinculante**.

En cuanto a su funcionamiento, en las encuestas realizadas a los técnicos del Ayuntamiento se constata que estos Consejos **no están teniendo el nivel de actividad esperado** o ya ni siquiera se convocan. En ocasiones se resalta que cuando se crearon sí se realizaban más

reuniones y actividades, así como que eran un cauce para la concesión de subvenciones destinadas a cada ámbito de actuación. Esta actividad ha ido disminuyendo, indicando como motivos, entre otros, la **falta de relevo y de implicación** de los miembros. En el caso del Consejo de la Juventud se refiere que dejó de funcionar hace tiempo, pese a no haberse disuelto formalmente. El Consejo de la Mujer o el de Mayores se convoca una vez al año. La Mesa de Diálogo Social no ha querido ponerse en funcionamiento por parte de los últimos equipos de gobierno, pese a la petición de los representantes empresariales, sindicales y partidos de la oposición. El Consejo Económico y Social, formado por sindicatos y asociaciones empresariales más relevantes en el término municipal, fue creado en 2020 con un carácter temporal, finalizando su mandato cuando se extinga el de la presente Corporación (mayo 2023).

Por último, desde algunas concejalías se están llevando a cabo reuniones recurrentes con asociaciones vinculadas a su área de actuación. Estas reuniones terminan cumpliendo en cierto modo los mismos fines que tienen los Consejos Sectoriales, si bien no se constituyen como órganos formales de participación, por lo que se profundizará en ellas más adelante.

4. CANALES Y HERRAMIENTAS

La transparencia, el acceso a información fiable y actualizada y los canales de comunicación y atención ciudadana son pilares fundamentales para el buen gobierno, el correcto funcionamiento de la Administración Pública así como para la participación ciudadana. Como ya se señaló en la introducción, la **información accesible** supone el punto de partida necesario para que la participación pueda desarrollarse. Igualmente, es necesario que existan canales de atención, los cuales deben ser accesibles, ágiles y sencillos, de manera que se permita una **comunicación fluida** entre la ciudadanía y la Administración.

Las deficiencias en los canales de información y herramientas de atención al ciudadano digitales ya se detectaron en la fase de diagnóstico del Plan de Acción de la Agenda Urbana. En las evaluaciones realizadas en 2022, la ciudadanía demandó una mayor atención a la **transformación digital**, y se hizo referencia específicamente a la actualización de la web municipal y la necesidad de mejorar en la **transparencia** y en la **agilización** de los trámites administrativos, tanto en los trámites electrónicos como en los presenciales. Igualmente, se concretó en el funcionamiento de la página **web municipal** con los jóvenes, quienes identificaron como problemas su mala visibilidad, organización y distribución de la información, así como la escasez o falta de relevancia de la misma. Ante estos problemas, la juventud indicó que la web municipal ideal debería ser simple y fácil de entender, estar actualizada y mejor organizada, ser más interactiva y ampliar y mejorar su contenido. Si bien

es cierto que desde estas evaluaciones se ha desarrollado una web municipal nueva, esta no ha cumplido con las demandas anteriormente descritas.

4.1. Canales de difusión de información

La [Tabla 1](#) recoge los canales de difusión de la información con los que cuenta el Ayuntamiento, distinguiendo por áreas, e indicando si se encuentran o no actualizadas. De esta forma, a nivel general se cuenta con la página web municipal, el Portal de Transparencia y la Sede Electrónica como principales canales informativos, los cuales se actualizan parcialmente, y una aplicación, que no está actualizada. Además, se usa Youtube principalmente para la difusión, en directo y diferido, de los Plenos, la mayoría de las veces cortados en varios vídeos o incompletos, lo que hace muy difícil su seguimiento. De manera complementaria se utilizan los medios de comunicación locales (radio, prensa, televisión y digitales)..

Por otra parte, algunas de las áreas concretas del Ayuntamiento cuentan con sus propias redes sociales para estos fines, existiendo **discrepancias a nivel de funcionamiento y actualización de las mismas**. En total se han identificado 19 canales de información diferentes, de los cuales sólo 9 se encuentran completamente actualizados (marzo 2023).

4.2. Herramientas de comunicación y atención a la ciudadanía

En cuanto a las herramientas de comunicación y atención a la ciudadanía, quedan recogidos en la [Tabla 2](#), indicando la forma de acceso en función de la finalidad de la herramienta. Se distinguen cuatro finalidades diferentes: las consultas de la ciudadanía, la petición de información pública, la presentación de quejas y reclamaciones, y la realización de sugerencias o propuestas. En todos los casos existen **diferentes alternativas para acceder**, tanto telemáticas de manera on-line, por correo electrónico o por teléfono, como de manera presencial. La mayor parte de los on-line se pueden realizar a través de formularios en el Portal de Transparencia o la Sede Electrónica, así como por trámites en ésta última, en los que es necesario identificarse con certificado digital. Al analizarlos se observa que algunos de estos trámites quedan **duplicados**. Además, durante la fase de diagnóstico se pusieron a prueba varias de estas herramientas de atención al ciudadano, realizando consultas y solicitando información pública, tanto a través de trámites identificativos como con formularios, correos y telefónicamente. Se comprobó que en la mayor parte de los casos **no se recibe respuesta** después de 3 meses y que, en aquellos en los que se recibe, se termina derivando, no consiguiéndose obtener la información solicitada.

5. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ARANDA DE DUERO

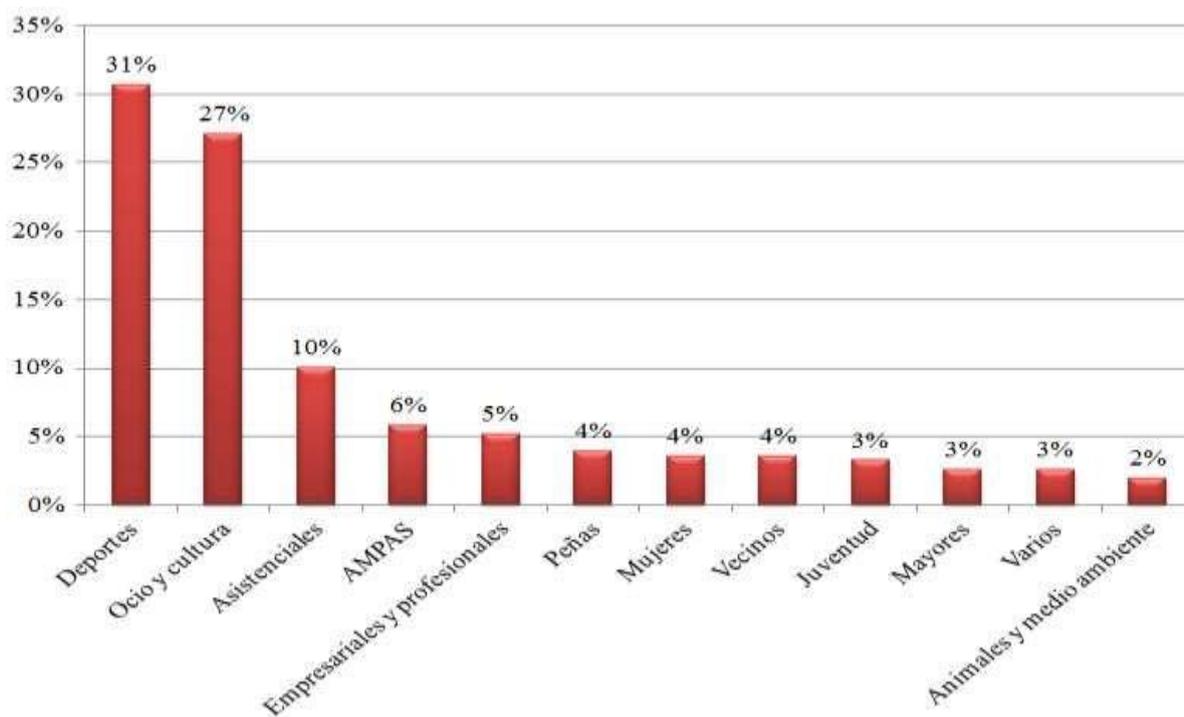
Como ya se ha dicho, el Plan de Participación Ciudadana es necesariamente un plan transversal, afectando a todos los niveles y en todas las áreas. Por ello, se han analizado los aspectos clave relacionados con la participación ciudadana en base a cada uno de los agentes implicados: el tejido asociativo, la ciudadanía y el propio personal y políticos del Ayuntamiento.

5.1. El tejido asociativo

El tejido asociativo, junto con los agentes económicos y sociales, es una de las bases fundamentales de la **red social** de la comunidad y un indicador de su **dinamismo social**, colaborando al desarrollo de la comunidad donde se integra. Así, es de vital importancia desde el punto de vista de la participación.

El número de asociaciones inscritas en el **Registro de Asociaciones** del Ayuntamiento de Aranda de Duero, a fecha 7 de marzo de 2023, es de **310**. Esto supone que habría 9 asociaciones por cada 1.000 habitantes o una por cada más o menos 100 habitantes empadronados. De la revisión de estos datos, se extrae que muchas de ellas no tienen actividad o son inexistentes, aunque no estén dadas de baja en el Registro. También que algunas ya no cuentan con el ayuntamiento para realizar sus actividades y que ni siquiera solicitan las subvenciones y se autogestionan, No obstante, se puede afirmar, al menos sobre el papel, que hay gran iniciativa y movimiento asociativo en la localidad. En estas asociaciones están representados todos los colectivos, aunque alguno de ellos está presente de forma minoritaria (*Figura 1*).

Figura 1. Tipología de las asociaciones de Aranda de Duero.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Registro de Asociaciones del Ayuntamiento de Aranda de Duero (marzo 2023).

5.1.1. Problemas y necesidades percibidas

En el Proyecto de Participación Ciudadana “actuAR” realizado por el Programa Mixto de Formación y Empleo “Aranda Participa” se realizó una **encuesta a 49 asociaciones** del municipio, (asociaciones.arandadeduero.es). Las conclusiones a las que llegan al analizar sus problemas y necesidades son:

- **Recursos humanos.** Se observa que en las juntas directivas sobre todo y en los socios hay una falta de relevo generacional. Así mismo, el número de voluntarios es, por lo general, bajo.
- **Recursos materiales.** Refieren que la falta de **espacios** físicos para las sedes de las asociaciones es una necesidad que tienen gran parte de ellas (sobre todo las más pequeñas), así como la falta de espacios donde realizar sus actividades.
- **Herramientas digitales.** La falta de recursos y personal que gestione las páginas web, redes sociales o correo electrónico es su principal problema, ya sea por la falta de destreza en su manejo, por desconocimiento de su utilidad, por falta de tiempo o por no poderse permitir contratar a alguien que las gestione. En relación

con esto, se observa que el “boca a boca”, no es un instrumento lo suficientemente eficaz para dar publicidad o difundir información.

- **Recursos económicos.** En lo que respecta al presupuesto anual, exceptuando el de las asociaciones más grandes, es bajo. No pueden hacer frente a los gastos de difusión y publicidad y aparece la dificultad para pedir subvenciones, fuente importante para su financiación, junto con las cuotas de los socios.
- **Actuaciones/actividades.** Se considera que hay una falta de apoyo administrativo, una excesiva burocracia que ralentiza los procesos. Algunas incluso desisten en sus peticiones.
- **Colaboración entre asociaciones.** La colaboración entre asociaciones existe, ya sea de manera puntual o continua.

Todo esto repercute en la revitalización, y visibilización de las asociaciones y de sus actividades, por lo que este estudio extrajo como conclusión la necesidad de que desde el Ayuntamiento se creara una **Plataforma de Asociaciones**, que les diera más visibilidad y de alguna manera, las revitalizara. Actualmente se está trabajando para incluir en ella el mayor número de asociaciones y dar difusión a sus actividades y eventos. Otras iniciativas que vieron interesantes fueron la creación de un Consejo Local y de un espacio de encuentro y la realización de una Feria de Asociaciones.

Pese a las necesidades manifiestas, tanto asociados como técnicos reconocen que, en algunos casos, existe una falta de tiempo, voluntad e interés para realizar actividades, que sus propuestas no siempre se ajustan a las necesidades de la población y que, en ocasiones, cuando se les han propuesto actuaciones para ayudar en su visibilización, ha habido falta de respuesta o rechazo de las mismas.

5.1.2. Relación con el Ayuntamiento

En la encuesta realizada al **personal técnico y político del Ayuntamiento** se les preguntó sobre el tipo de relación que tienen con las asociaciones. Se observa que sobre todo colaboran con ellas para la realización de actividades, así como para prestarles apoyo económico y cederles espacios, llegando a las siguientes conclusiones:

- **Actuaciones/Actividades.** Más de la mitad de las concejalías dicen tener relación con las asociaciones del municipio, en especial, colaborando en la realización de actividades. Las concejalías tienen en unas ocasiones, reuniones recurrentes según

necesidad, y en otras, de manera periódica, con las asociaciones que les competen. Los técnicos creen en la necesidad de tener un número mayor de reuniones con las asociaciones, para lo que les haría falta más medios humanos y económicos para poder atender mejor sus necesidades.

- **Apoyo económico.** Estar dentro del Registro de Asociaciones, es clave para poder acceder a este apoyo económico, a través de las **subvenciones**, que se dividen en Subvenciones por Concurrencia Competitiva y Subvenciones Nominativas. Estas subvenciones se gestionan desde cada área y se conceden sobre todo desde las áreas de acción social y deporte a asociaciones que cumplen una serie de requisitos e indicadores (buen trabajo, trayectoria, necesidades...).
- **Cesión de espacios.** Respecto a los espacios que el Ayuntamiento cede a las asociaciones, tanto para reuniones, como para realización de actividades, el trámite se realiza a través de la sede electrónica y se deriva a la concejalía pertinente. Lo que varía, en este caso, es la eficacia con la que se gestionan de unas concejalías a otras. Se comprueba que el listado de espacios integrado en la solicitud es deficiente. El propio personal del ayuntamiento reitera la necesidad de un registro real y actualizado de todas las instalaciones municipales, que se pueden poner a disposición de las asociaciones, con sus espacios disponibles especificados y un calendario con fechas y actividades que haría más eficaz el proceso.
- **Recursos humanos.** Se detecta que el relevo generacional es un problema que ha dejado sin funcionamiento Consejos como el de juventud, ya que las asociaciones han ido desapareciendo y con ellas la actividad de los Consejos.

5.2. La ciudadanía

En la evaluación previa a la elaboración del Plan de Acción de la Agenda Urbana, se preguntó a la ciudadanía sobre los 10 objetivos de la Agenda, identificando de esta manera cuáles serían los proyectos que posteriormente se incluyeron. De esta forma, en relación con el objetivo 10, de instrumentos de intervención y la gobernanza, **la ciudadanía demandó una gobernanza participativa**. Por su parte, la juventud estableció como principal reto la necesidad de fomentar la participación ciudadana, sobretodo la juvenil. Para ello, propusieron las siguientes acciones:

- Dar **difusión y capacitación** sobre los canales de participación existentes a través de campañas en redes sociales.
- Permitir la participación a través de **diferentes canales**, tales como cuestionarios online, buzones físicos en distintos puntos del municipio, redes sociales, etc.
- **Reuniones y sesiones participativas** presenciales donde la ciudadanía pueda dar su opinión y proponer ideas.

5.3. El ayuntamiento

Con la encuesta realizada a los responsables técnicos y políticos del Ayuntamiento se pretendía tener en cuenta su visión respecto al concepto y nivel de participación ciudadana en el municipio e identificar las necesidades percibidas para que la participación sea efectiva en cada servicio, así como conocer las iniciativas participativas que se han estado llevando a cabo y posibles propuestas para el futuro. Además, se profundizó en la colaboración y coordinación entre Concejalías, ya que había sido identificado como una necesidad del Ayuntamiento y tiene una influencia directa en la ejecución del Plan.

Cabe comenzar resaltando que la encuesta fue enviada a los responsables técnicos del Ayuntamiento, instándoles a que la reenviaran a sus respectivos concejales/as, recibiendo respuesta de solo el 42,5% de los mismos. Cuando se insistió, por correo y telefónicamente, para que cumplimentaran estas encuestas, se detectaron problemas de **falta de tiempo, desinterés, carga de trabajo o desconocimiento** acerca de la relevancia del proceso de Participación Ciudadana. Estos aspectos son fundamentales de cara a plantear el presente Plan, ya que, si se pretende que sea efectivo, transversal y duradero, es preciso que todo el personal, técnico y político, se comprometa con el mismo. Para ello, resultará imprescindible realizar la formación y sensibilización necesaria, así como adaptar y optimizar la gestión del trabajo, pues se detecta como uno de los factores más relevantes a la hora de implicarse o no en este tipo de procesos.

5.3.1. Concepto

En lo referente a concepto de participación ciudadana en el municipio, hay que destacar que se muestran **distintas visiones** sobre Participación, por desconocimiento de su alcance o por la falta de experiencia en procesos participativos. Las visiones van desde participar en la vida pública, asistiendo a actividades o eventos, pasando por considerar sólo a las asociaciones como ciudadanía, por conocer la opinión de ésta, hasta tener en cuenta esa opinión interviniendo en procesos de toma y elaboración de decisiones. La visión de la participación como **intervención**

en la toma de decisiones, (tener en cuenta la opinión para la toma y elaboración de decisiones), es la más extendida, aunque en ningún caso se distingue si esas decisiones van a ser o no vinculantes, y en ningún caso se habla de proyectos que nazcan de la ciudadanía. Aunque el concepto de participación por el que se pregunta se refiere al municipio, la visión de los técnicos está influenciada por el área a la que pertenecen y este concepto, también. Así, en las áreas más administrativas, que conectan menos con la ciudadanía, el concepto es diferente, ya que los procedimientos están muy reglados.

5.3.2. Nivel de participación

En lo que se refiere al nivel de participación en el municipio, la opinión también es muy dispar, **influenciada por el área** en la que cada técnico trabaja. Cuando consideran que existe un nivel alto de participación, suelen relacionarlo con las asociaciones, con las que frecuentemente mantienen relación, y no tanto con la ciudadanía en general. Según su punto de vista, **las causas** por las que este nivel no es mayor son:

- Poca fluidez y eficacia de los canales de comunicación.
- Desconocimiento del uso de los canales de comunicación.
- Baja iniciativa de la administración.
- Individualismo.
- Desinterés.
- Baja conciencia cívica respecto al interés de participar.
- Dificil acceso a los gestores y decisiones de las políticas públicas.

5.3.3. Necesidad de participación ciudadana en cada servicio

En cuanto a la necesidad de participación ciudadana en el Servicio de cada uno, depende del área de la que se trate, pues unas se prestan más a ello que otras. La participación se ve necesaria dentro de las áreas donde más cabida tiene, aunque habría que **optimizar los recursos existentes e innovar en otros**. Para ello, señalan que sería necesario:

- Tener más reuniones periódicas con la ciudadanía organizada y agentes sociales implicados.
- Mejorar los canales de comunicación y herramientas digitales.
- Aumentar recursos humanos y económicos, contando con un presupuesto propio.

- Mejorar la gestión de los recursos y tiempo.
- Crear un Consejo de Participación Ciudadana.

5.3.4. Colaboración interconcejalías

La colaboración y coordinación interconcejalías fue detectado como uno de los problemas existentes en el Ayuntamiento. Por ello, se les preguntó a técnicos y políticos acerca de su disposición para cambiar su forma de trabajo con el fin de mejorar esta relación entre concejalías. En la mayor parte de las áreas hay una **disposición total** a ello, pero se ven demasiados impedimentos, algunos de ellos bastante difíciles de superar, porque la mentalidad y forma actual de trabajo no se cambia fácilmente. Así, identificaron como **dificultades**:

- Falta de coordinación y comunicación.
- Dificultad para llegar al consenso.
- Insuficientes medios humanos.
- Falta de tiempo, voluntad e interés.
- No hay identidad corporativa.
- Difícil equilibrio en las aportaciones y gestión del “mérito”.
- Mayor carga de trabajo que conllevaría y burocracia.
- Ralentización del trabajo y las acciones.

Como **propuestas para la mejora** de esta relación, destaca la realización de **reuniones periódicas** entre concejalías para mejorar la coordinación y resultados, visibilizar el trabajo de cada área, consensar medios y programaciones, analizar necesidades, aumentar el clima positivo, definir temas colaborativos y marcar líneas rojas. Además, se propone identificar una Concejalía que coordine a todas las demás.

5.3.5. Experiencias participativas previas

En base a las encuestas realizadas, se identifican algunas experiencias participativas llevadas a cabo por el Ayuntamiento en los últimos años, implicando diferentes niveles de participación. Como era de esperar, al no existir un concepto claro acerca de lo que es la participación ciudadana, se encuentra gran disparidad en las respuestas.

Comenzando con las **consultas** a la ciudadanía, el 81% responde que no se han llevado a cabo consultas de ningún tipo desde su ámbito de actuación o no contestan. Las consultas que se identifican hacen referencia a:

- Plan de Igualdad.
- Agenda Urbana.
- Plan de Igualdad para el Personal del Ayuntamiento.
- Plan de Movilidad Urbana Sostenible.
- Temas concretos que generan duda o inquietud.

Se observa que los procesos de consulta que se llevan a cabo están a menudo centrados en las asociaciones u organizaciones del municipio o se pregunta de manera directa a agentes implicados. En las fases de diagnóstico y seguimiento de los Planes sí se realizan consultas abiertas a la ciudadanía, así como a otros agentes implicados, habiendo diferencias en los procesos de recogida de información utilizados (encuestas, grupos de trabajo, talleres...).

Los **canales** que se emplean para la realización de estas consultas son la web municipal, las redes sociales, el correo electrónico o por teléfono. En el caso de la elaboración de la Agenda Urbana y del Plan de Movilidad Sostenible, se realizaron diversas actividades participativas para la recogida de información, tanto presenciales (sesiones de trabajo, talleres, etc.) como telemáticas (webinar, encuestas online, etc.). En otras ocasiones, algunos técnicos indican que para conocer lo que opina la ciudadanía se guían por el “sentir popular” o que consultan ciertos temas de manera directa por teléfono o correo.

Así, se detecta por un lado la necesidad de ampliar el sentido y la utilidad de las consultas ciudadanas, evitando que se limiten al contacto con las asociaciones o agentes directamente implicados. Si bien es cierto que son un pilar básico, no hay que olvidar a la ciudadanía no organizada, a quienes también les afectarán las decisiones que se tomen. Por otro lado, se hace necesario **definir adecuadamente y mejorar el funcionamiento de los canales** apropiados para realizar cada consulta, así como optimizar su difusión. Igualmente, se observa que no se suelen difundir los resultados de estas consultas o se hace parcialmente.

En cuanto a las **actividades** para la ciudadanía, el 75% afirma llevar a cabo alguna, variando mucho entre ellas:

- Campañas informativas puntuales.

- Actuaciones de sensibilización y visibilización de asociaciones.
- Promoción del deporte y de los clubs deportivos.
- Jornadas, ferias y otros actos ligados con los festejos y el ocio.
- Reuniones con agentes del tercer sector.
- Actuaciones para escolares y AMPAS.
- Espectáculos.
- Charlas de diferentes temáticas.

Sin embargo, cuando se les pregunta si consultaron previamente a los destinatarios acerca del interés real que tenían por estas actividades, tan solo una tercera parte afirman haberlo hecho. Una vez más, esta consulta previa suele centrarse en las asociaciones, con quienes colaboran generalmente en la realización de las actividades descritas.

5.3.6. Propuestas de actuaciones participadas

Por último, se les pidió que indicasen aquellas actuaciones que debieran ser participadas por la ciudadanía en su área. Las propuestas realizadas desde cada concejalía son:

- Concejalía de Hacienda y Patrimonio:
 - **Ordenanzas fiscales.** Determinación de los elementos en los que el Ayuntamiento puede tomar decisión en cuanto a los distintos tributos; bien tasas o impuestos. Se identifican como agentes implicados a la ciudadanía, las organizaciones vecinales, las empresariales, las de consumidores, etc.
 - **Calendario fiscal.** Determinación de las fechas de cobro de todos los tributos durante el ejercicio. Se identifican como agentes implicados a la ciudadanía, las organizaciones vecinales, las empresariales, las de consumidores, etc.
- Concejalía de Promoción Industrial, Turismo e Innovación y Comercio y Consumo:
 - **Recogida de propuestas para actividades y gastos** (septiembre a diciembre). Presentación de propuestas a través de un formulario, enumeración, estudio y consenso de las propuestas con mayor viabilidad, para después llevarla a cabo. Debe darse publicidad días antes de los plazos de recogida de propuestas y de la presentación. La enumeración, estudio y consenso de las propuestas se haría de forma conjunta entre los técnicos, políticos y ciudadanos de Aranda de Duero.

- Concejalía de Cultura, Juventud, Festejos y Hermanamientos:
 - **Determinación de las actividades de ocio alternativo** (periodo escolar). Se persigue elaborar un programa estable de actividades lúdicas y recreativas, que gocen de reclamo entre los jóvenes; que les fidelice en ese horario de esparcimiento y respondan a sus inquietudes y gustos. Como agentes implicados se identifican a los tutores de Centros Educativos, AMPAS, asociaciones vecinales y asociaciones juveniles.
 - **Configuración del marco festivo.** Establecer un diálogo con los agentes festivos en orden a valorar el calendario festivo (ubicación y duración), la composición de los festejos o incluso el gasto aceptable. Se implicaría a las peñas taurinas, asociaciones vecinales, clubes, colectivos de presencia festiva, feriantes y atracciones, vendedores ambulantes y ciudadanos.

6. CONCLUSIONES

A continuación se exponen las principales conclusiones derivadas del análisis de la participación ciudadana en Aranda de Duero:

- **No se cuenta con normativa específica** relativa a la participación ciudadana, si bien el Reglamento Orgánico Municipal hace referencia a algunos aspectos relacionados. Se hace necesario contar con una **planificación** estratégica para desarrollar la participación en el municipio, así como elaborar un **Reglamento** de Participación Ciudadana.
- Si bien el Plan de Acción de la Agenda Urbana identifica como áreas responsables para la gestión y ejecución del Plan de Participación Ciudadana a las de Acción Social, Mujer, Salud e Igualdad de Oportunidades, no queda clara la manera en que va a desarrollarse en el futuro. **No existe ninguna concejalía ni área concreta** en el Ayuntamiento con competencias y recursos necesarios para llevarlo a cabo. Se necesita determinar de qué manera va a gestionarse la participación a largo plazo, más allá de lo relativo al presente Plan.
- Se echa en falta una mejor **optimización de los recursos existentes**, tanto humanos como materiales y económicos. En muchos casos se observa que no se trata tanto de escasez de recursos sino de la necesidad de gestionar de mejor forma los existentes.
- Lo mismo se observa con los **canales de información y comunicación, y las herramientas de atención ciudadana.** Existen multitud de canales y herramientas que

necesitan ser actualizados, ordenados y optimizados, evitando duplicaciones y eliminando todos aquellos que no funcionan.

- Respecto de las necesidades del **tejido asociativo**, se encuentran discrepancias entre sus demandas y lo que el Ayuntamiento considera que está haciendo para apoyarlas. Si bien es cierto que han quedado patentes las diferencias que existen tanto entre las asociaciones como entre las diferentes áreas municipales, lo que podría explicar parte de estas diferencias.
- La **cesión de los espacios** públicos es un problema identificado tanto por parte de las asociaciones como por parte de los técnicos del ayuntamiento. Se hace necesario elaborar un inventario actualizado sobre los espacios disponibles, así como agilizar el proceso de solicitud de los mismos.
- Se detecta una **infrautilización de los Consejos Sectoriales en favor de la realización de reuniones recurrentes** con las asociaciones desde varias áreas. Estas reuniones pueden tomarse como iniciativas útiles para sentar el punto de partida de los procesos participativos. Sería interesante formalizar estas reuniones retomando los Consejos Sectoriales o creando otros órganos más flexibles (p.ej. Mesas de Diálogo), de manera que se defina adecuadamente su estructura, metodología de trabajo y sus funciones, facilite la gestión de recursos y les dote de una mayor estabilidad temporal.
- Existe un problema con la **coordinación interconcejalias** así como con la **organización y gestión del trabajo** de los técnicos del Ayuntamiento, lo que no solo ha dificultado el presente diagnóstico sino que se identifica como uno de los mayores problemas para incorporar la participación ciudadana. Es preciso tener este aspecto en cuenta ya que, para que la participación se desarrolle de manera eficaz y transversal a todas las áreas, se necesitará la involucración y colaboración de todo el Ayuntamiento, precisando una reorganización de los métodos de trabajo.
- De las **consultas y actuaciones participativas** llevadas a cabo hasta ahora, se detecta la necesidad de mejorar la coordinación en su realización, así como homogeneizar su organización, metodología... Es necesario **definir las formas y canales concretos de participación ciudadana**, así como crear una Plataforma de Participación Ciudadana que facilite estos procesos e incluya información completa sobre los mismos. Para ello sería útil, igualmente, redactar un **Manual de Participación Ciudadana** que incluya

las metodologías, canales y herramientas específicas para fomentar la participación en las distintas etapas.

- Se detecta tanto desconocimiento general sobre la participación ciudadana como reticencias hacia su implementación, por lo que el punto de partida debe ser la **información y formación** en este tema. Estas actuaciones son necesarias no solo a nivel interno, sino también dirigidas al tejido asociativo y a la ciudadanía general, que deberá conocer igualmente qué es la participación ciudadana, qué implica y cómo se lleva a cabo.

7. TABLAS

Tabla 1. Canales de difusión de la información por áreas

ÁREA	CANAL	ACTUALIZADO
General	Página web <i>arandadeduero.es</i>	Parcialmente
	Portal de Transparencia	Parcialmente
	Sede Electrónica	Parcialmente
	Medios de comunicación locales como radio, televisión, prensa...	<i>No aplica</i>
	Youtube (difusión de plenos y otros)	Sí
	Aplicación Ayuntamiento	No
Acción Social	Instagram del CEAS	Sí
Asociacionismo	Página web <i>actuAR</i>	Sí
Deporte	Página web <i>arandactiva</i>	No
	Twitter <i>arandactiva</i>	No
	Youtube <i>arandactiva</i>	No
Juventud	Centro de Información Juvenil	<i>No aplica</i>
Promoción industrial, turismo e innovación	Página web <i>Aranda me gusta</i>	Sí
	Facebook <i>Aranda me gusta</i>	Sí
	Instagram <i>Aranda me gusta</i>	Sí
	Twitter <i>Aranda me gusta</i>	Sí
Comercio y consumo	Página web <i>Aranda Interactiva</i>	No
Seguridad ciudadana	Twitter bomberos / Twitter policía	Sí

Fuente: Elaboración propia (marzo 2023).

Tabla 2. Herramientas de comunicación y atención a la ciudadanía

FINALIDAD	ÁREA	FORMA DE ACCESO
Consultas	General	Presencialmente en la Oficina de Atención Ciudadana
		E-mail atencionpublico@arandadeduero.es y sede@arandadeduero.es
		Teléfono Ayto.
		Formulario Oficina On-line de Atención Ciudadana, indicando consulta, en el Portal de Transparencia
		Aplicación Ayuntamiento desde Consultas Ciudadanas
	Alcaldesa	Aplicación Ayuntamiento desde Pregunta a tu alcaldesa
	A cada área concreta	Teléfono de cada área, indicado en la página web y App del Ayto. Presencialmente, dirección indicada en la página web del Ayto.
Petición de información pública	General, indicando departamento de destino	Formulario de petición de información pública en el Portal de Transparencia
		E-mail atencionpublico@arandadeduero.es
		Teléfono Ayto.
		Trámite de derecho de acceso a la información pública en la Sede electrónica con certificado
		Presencialmente oficina de asistencia en materia de registro
	A cada área concreta	Teléfono de cada área, indicado en la página web y App del Ayto. Presencialmente, dirección indicada en la página web del Ayto.
	Quejas y reclamaciones	General
E-mail atencionpublico@arandadeduero.es		
Teléfono Ayto.		
Formulario en Oficina On-line de Atención Ciudadana, indicando queja o reclamación, en el Portal de Transparencia		
Trámite de reclamaciones, quejas y sugerencias en la Sede electrónica con certificado		
Trámite de sugerencias y quejas en la Sede electrónica con certificado		
Presencialmente oficina de asistencia en materia de registro		
Aplicación Ayuntamiento desde incidencias		
A cada área concreta		Teléfono de cada área, indicado en la página web y App del Ayto.
		Presencialmente, dirección indicada en la página web del Ayto.

	OMIC	Reclamación de consumo presencialmente en la OMIC
		Reclamación de consumo en la Sede electrónica con certificado
		Teléfono OMIC
Sugerencias y propuestas	General	Formulario de propuestas ciudadanas en el Portal de Transparencia
		Trámite de reclamaciones, quejas y sugerencias en la Sede electrónica con certificado
		Trámite de sugerencias y quejas en la Sede electrónica con certificado
	Alcaldesa	Formulario de buzón a la alcaldesa en el Portal de Transparencia
	A cada área concreta	Teléfono de cada área, indicado en la página web y App del Ayto.
Presencialmente, dirección indicada en la página web del Ayto.		

Fuente: Elaboración propia (marzo 2023).

ANEXO B:

ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL PERSONAL TÉCNICO Y POLÍTICO

INTRODUCCIÓN:

Con el objetivo de mejorar los instrumentos de intervención y gobernanza, el Plan de Acción de la Agenda Urbana de Aranda de Duero propone la creación de un Plan de Participación Ciudadana. La Agenda Urbana, crea el marco estratégico y metodológico para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía logrando una sociedad más inclusiva y sostenible.

Previamente a la realización de dicho Plan, es necesario hacer un diagnóstico del estado de la situación actual de Aranda en esta materia, para detectar posibles problemas, analizar los resultados e identificar necesidades. Así, se podrán establecer áreas de mejora, objetivos, líneas de actuación y acciones.

La recopilación de información, de los datos objetivos necesarios y de la opinión de los distintos actores que intervienen: políticos, técnicos, y ciudadanía, es vital para la realización de este plan.

Por este motivo, les pedimos que dediquen unos minutos a completar las cuestiones que les planteamos en el documento adjunto y nos lo remitan en el plazo máximo de 10 días.

Cualquier duda o sugerencia no dude en contactar con nosotros, bien a través del correo electrónico pmfe.dinamizacion@arandadeduero.es o llamando al móvil 630 47 99 30 (horario 8:00h a 15:00h).

Muchas gracias de antemano por su colaboración.

ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

1. ¿Qué entiende por participación ciudadana?

CUÁL ES SU OPINIÓN AL RESPECTO DE LAS SIGUIENTES CUESTIONES:

2. ¿Qué nivel de participación ciudadana hay en Aranda de Duero?

- Muy bajo

- Bajo

- Alto
- Muy alto

3. Si su respuesta es bajo o muy bajo, ¿a qué puede deberse?

RESPECTO A LA GESTIÓN DE SU SERVICIO:

4. ¿Sería necesario contar con la participación ciudadana para mejorar la gestión de su servicio?

- En caso afirmativo, ¿qué precisaría para ello?

5. ¿Con qué instrumentos de comunicación cuentan en su área?

- Canales de información (página web, redes sociales...):
- Canales para recibir consultas por parte de la ciudadanía:
- Otros:

6. ¿Cuentan con algún órgano de participación (consejo sectorial, mesas de diálogo...)?

- En caso afirmativo, ¿cuáles? y ¿qué actividad han tenido durante el último año?

7. ¿Han realizado alguna consulta a la ciudadanía?

- En caso afirmativo, ¿con qué objetivo? y ¿qué medios utilizaron?

8. ¿Llevan a cabo actividades o actuaciones con o para la ciudadanía?

- En caso afirmativo, ¿cuáles?
- ¿Se consultó previamente a los destinatarios qué actividades preferían o si eran de su interés?

9. ¿Mantienen relación con el tejido asociativo?

- Si es así, ¿de qué manera?:
 - a) Coordinación de servicios.
 - b) Realización de actividades conjuntas.
 - c) Difusión.
 - d) Apoyo económico.

- e) Cesión de espacios.
- f) Cesión de material.
- g) Otros.

RESPECTO A LA COLABORACIÓN INTERCONCEJALÍAS:

10. ¿Propuestas para favorecer la colaboración y coordinación interconcejalías?

- Dificultades para implementarlas.

11. ¿Qué grado de disposición tendría a cambiar su forma de trabajo para favorecer la colaboración y coordinación interconcejalías? Indíquelo en una escala del 1 al 5, siendo 1 ninguna disposición y 5 una disposición total al cambio.

FICHA SOBRE PROPUESTAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación, indique en la siguiente ficha aquellas **actuaciones que debieran ser participadas** por la ciudadanía en su área.

Deberá rellenar tantas fichas como propuestas tenga.

Actuación	
Área	
Periodicidad / Fecha	
Descripción y funciones	
Agentes implicados	

