



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA



# Plan de Actuación Pública para la mejora de la comunicación y la participación ciudadana en el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella

Trabajo Fin de Carrera/Prácticum

Miguel Requena Teruel  
València, Noviembre de 2011  
Director: José Miguel Ferrer Arranz





## **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia por haberme dado la oportunidad de haber podido realizar una carrera, así como por el apoyo recibido durante todos estos años en los buenos y malos momentos.

A José Miguel Ferrer Arranz, por haber atendido mi petición de dirección de este Trabajo Fin de Carrera y haberme atendido siempre con celeridad y claridad no escatimando ni tiempo, ni dedicación ni esfuerzo.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1 RESUMEN.....	12
1.2 OBJETO DEL TRABAJO FIN DE CARRERA Y JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS.....	13
1.3 OBJETIVOS .....	20
2. ANTECEDENTES, SITUACIÓN ACTUAL.....	22
2.1 INTRODUCCIÓN .....	22
2.2 JUSTIFICACIÓN DE LA IDEA DEL TRABAJO.....	22
2.3 LOS ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y SU REGULACIÓN .....	23
2.4 EL FOMENTO PÚBLICO DE LA CULTURA, EL DEPORTE Y LAS ACTIVIDADES JUVENILES .....	26
2.4.1 Deporte .....	26
2.4.2 Juventud .....	32
2.4.3 Cultura.....	41
2.5 EL FOMENTO PÚBLICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA: EL CASO DE LA LEY 11/2008 DE LA COMUNITAT VALENCIANA.....	49
3. DESARROLLO: PLAN DE ACTUACIÓN PÚBLICA PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE CULTURA, JUVENTUD Y DEPORTES DE GODELLA.....	56
3.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ORGANISMO AUTÓNOMO EN MATERIA DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	59
3.1.1 Estudio del Mercado Público: Fuentes de Información Primarias y Secundarias .....	60
3.1.2 Análisis DAFO.....	73
3.2 LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN Y LA PARTICIPACIÓN, OBJETIVOS PRINCIPALES DEL PLAN DE ACTUACIÓN PÚBLICA. METODOLOGÍA A SEGUIR PARA LA CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS. ....	74
3.3 PRIMERA ESTRATEGIA: CREACIÓN DE CARTAS DE SERVICIO PARA LAS DEPENDENCIAS DE CULTURA, JUVENTUD Y DEPORTES .....	77
3.3.1 Carta de Servicio Electrónica.....	94
3.3.2 Certificación de la Cartas de Servicios .....	96
3.3.3 Valoración económica de la Primera Estrategia .....	99
3.4 SEGUNDA ESTRATEGIA: MEJORA DE LA DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES .	100

Plan de Actuación Pública para la mejora de la comunicación y la participación ciudadana en el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella

---

3.4.1 Boletín de Información Municipal .....	100
3.4.2 Medios de radiodifusión: Radio Local .....	102
3.4.3 Medios telemáticos: Página web y lista de correo municipal .....	103
3.4.4 Medios tradicionales: Cartelería .....	106
3.4.5 Valoración económica de la segunda estrategia .....	107
3.5 TERCERA ESTRATEGIA: CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN .....	108
3.5.1 Valoración económica de la tercera estrategia .....	114
3.6 CUARTA ESTRATEGIA: CONSEJOS ASESORES CON PARTICIPACIÓN ABIERTA.....	115
3.6.1 Régimen jurídico, periodicidad y representatividad .....	119
3.6.2 Valoración económica de la cuarta estrategia .....	120
3.7 SISTEMA DE CONTROL DEL PLAN DE ACTUACIÓN PÚBLICA: ANÁLISIS DE RESULTADOS Y ESTADÍSTICA.....	121
3.7.1 Vigilancia del cumplimiento de objetivos .....	122
3.7.2 Establecimiento del Sistema de Control del Plan de Actuación Pública.....	123
4. CONCLUSIONES .....	126
5. BIBLIOGRAFÍA .....	130
6. ANEXOS.....	132
6.1 IMPRESO DE SOLICITUD PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS .....	132
6.2 ESTATUTOS DEL ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE CULTURA, JUVENTUD Y DEPORTES DE GODELLA.....	133

## ÍNDICE DE CUADROS DE TEXTO

Cuadro de texto 1. Art. 85 Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local .....	24
Cuadro de texto 2. Art. 85 bis Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local ..	25
Cuadro de texto 3. Art. 2 Ley 2/2011 del Deporte y la Actividad Física de la C. Valenciana .....	27
Cuadro de texto 4. Art. 3 Ley 2/2011 del Deporte y la Actividad Física de la C. Valenciana .....	28
Cuadro de texto 5. Art. 3 Ley 18/2010 de Juventud de la C. Valenciana .....	33
Cuadro de texto 6. Art. 6 Ley 18/2010 de Juventud de la C. Valenciana .....	33
Cuadro de texto 7. Art. 20 Ley 18/2010 de Juventud de la C. Valenciana .....	34
Cuadro de texto 8. Art. 21 Ley 18/2010 de Juventud de la C. Valenciana .....	35
Cuadro de texto 9. Art. 29 Ley 18/2010 de Juventud de la C. Valenciana .....	37
Cuadro de texto 10. Art. 30 Ley 18/2010 de Juventud de la C. Valenciana .....	37
Cuadro de texto 11. Art. 46 Ley 18/2010 de Juventud de la C. Valenciana .....	40
Cuadro de texto 12. Art. 12 Decreto 202/1998 Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consell Valencià de Cultura.....	43
Cuadro de texto 13. Art. 19 Decreto 202/1998 Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consell Valencià de Cultura.....	44
Cuadro de texto 14. Art. 21 Decreto 202/1998 Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consell Valencià de Cultura.....	45
Cuadro de texto 15. Art. 15 Ley 11/2008 de Participación Ciudadana de la C. Valenciana .....	52
Cuadro de texto 16. Tipos de fuentes de información para el sector público .....	60
Cuadro de texto 17. Art. 28 Estatutos Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella .....	71
Cuadro de texto 18. Cuestionario del Estudio de Mercado Público .....	72
Cuadro de texto 19. Cuatro fases componentes de un Plan de Actuación Pública .....	76
Cuadro de texto 20. Directrices del Código Europeo de Buenas Prácticas para la realización de una encuesta .....	114
Cuadro de texto 21. Art. 19 Estatutos Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella .....	116
Cuadro de texto 22. Propuesta de nuevo Art. 19 para los Estatutos del OAM .....	117



Plan de Actuación Pública para la mejora de la comunicación y la participación ciudadana en el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella

---

Cuadro de texto 23. Art. 23 Estatutos Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella .....	118
Cuadro de texto 24. Propuesta de nuevo Art. 23 para los Estatutos del OAM .....	118
Cuadro de texto 25. Art. 21 Estatutos Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella .....	118
Cuadro de texto 26. Propuesta de nuevo Art. 21 para los Estatutos del OAM .....	119
Cuadro de texto 27. Sistema de Control del Plan de Actuación Pública para la mejora de la comunicación y la participación ciudadana en el OAM de Godella.....	123

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Cartel informativo de una actividad realizada por el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella.....	63
Imagen 2. Área de expresión libre del Ayuntamiento de Godella y del Organismo Autónomo.....	64
Imagen 3. Tablón de uso exclusivo del Ayuntamiento y Organismo Autónomo Municipal	65
Imagen 4. Tablón electrónico municipal.....	66
Imagen 5. Portada de un Boletín de Información Municipal de Godella .....	67
Imagen 6. Portal web del Ayuntamiento de Godella .....	69
Imagen 7. Página Facebook del Ayuntamiento de Godella .....	69

## ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1. Organización del Consell Valencià de Cultura.....	46
Esquema 2. Organigrama de funcionamiento del Consell Valencià de Cultura.....	47
Esquema 3. Diagrama del proceso de elaboración de una Carta de Servicios .....	83
Esquema 4. Diagrama del proceso de establecimiento de compromisos de calidad.....	85
Esquema 5. Diagrama de los requisitos para obtener la certificación de la Carta de Servicios.....	97
Esquema 6. Gradaciones variables de Tipo Likert .....	111
Esquema 7. Proceso de mejora continua de un servicio público .....	124

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Programación de Radio Godella.....	68
Tabla 2. Matriz DAFO .....	74
Tabla 3. Matriz CAME.....	75
Tabla 4. Modelo SERVQUAL de calidad del servicio .....	86
Tabla 5. Documentación del Plan de Comunicación Interna .....	91
Tabla 6. Documentación del Plan de Comunicación Externa .....	92
Tabla 7. Cuadro de seguimiento de compromisos.....	93
Tabla 8. Cuadro de circunstancias a tener en cuenta .....	93

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 RESUMEN

Las materias de Cultura, Deporte y Juventud son gestionadas en Godella por un Organismo Autónomo Municipal creado hace más de veinticinco años.

Este Organismo Autónomo Municipal, en adelante OAM, está dividido en tres dependencias, las propias de Cultura, de Juventud y de Deportes, cada una de ellas con un concejal del Gobierno al frente y que, en la práctica, funcionan como si cada una de ellas fuera un Organismo Autónomo diferenciado de los otros.

Pese a mantener una programación estable, y en muchos casos considerada satisfactoria por la población, la comunicación de la misma es deficiente y apenas ha variado desde su creación en el siglo pasado.

La deficiencia de la misma se basa en que, en la mayoría de los casos, la población no tiene conocimiento sobre las actividades que se van a realizar, en cualquiera de sus tres dependencias, y en que en otros casos la información llega a la población cuando la actividad ya se ha realizado.

Por otra parte, la propia población de Godella tiene poco poder de decisión en la programación, tanto cultural como deportiva y juvenil que se lleva a cabo en el municipio, dándose la situación de que se realicen actividades que no generan interés en la población por mero desconocimiento de los intereses de la gente en estas materias.

Ante esta situación, se hace necesaria la realización de un Plan de Actuación Pública que mejore tanto la comunicación de las actividades a realizar, como la participación del pueblo en la elección de las mismas.

Para la realización del mismo es necesaria la realización de un análisis exhaustivo, a través de un Estudio de Mercado Público, de la situación actual del OAM en estas materias, para poder obtener información acerca de otras deficiencias en estas materias, además de las más palpables.

Una vez realizado el mismo, la fijación de los objetivos a cumplir, que en nuestro caso serían los de la mejora efectiva de la comunicación de las actividades y la mejora de la participación ciudadana en la elección de las mismas.

Para cumplir estos objetivos se han definido cuatro estrategias, a través de la realización de un análisis DAFO, y posteriormente CAME, por parte del Ayuntamiento:

La primera se trata de la creación de Cartas de Servicio con el fin de que los ciudadanos tengan un instrumento con el que informarse de los servicios que presta cada departamento, además de fomentar la mejora continua del departamento en cuestión.

La segunda se trata de la mejora de la difusión de las actividades, a través de los instrumentos de comunicación actuales, tales como la radio, el boletín municipal o las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, o TIC.

La tercera trata sobre la realización de cuestionarios de satisfacción sobre las actividades realizadas, con el fin de saber la valoración dada por el ciudadano al servicio, y tener un instrumento con el que mejorar las mismas.

Y la cuarta y última estrategia es la de la creación de Consejos Asesores Municipales de Cultura, de Juventud, y de Deportes con una periodicidad de convocatoria definida, con representación de todos los grupos políticos y todas las asociaciones, culturales, juveniles o deportivas según sea el caso, y la participación abierta de la ciudadanía, con el fin de conocer la demanda de la población en cuanto a las actividades y recoger propuestas de la ciudadanía.

Por último, se establecerían los mecanismos de control necesarios para evitar desviaciones en el Plan de Actuación Pública y verificar que se está llevando a cabo adecuadamente.

## **1.2 OBJETO DEL TRABAJO FIN DE CARRERA Y JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS**

El objeto de este trabajo consiste en la realización de un Plan de Actuación Pública para el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella. Mediante este Prácticum se pretende poner en marcha el mismo, con todos los procedimientos que ello conlleva como la realización de un análisis previo, la fijación de objetivos particulares, las estrategias a llevar a cabo para conseguir dichos objetivos y el sistema de control final que evite desviaciones.

La razón de elegir esta temática, la de la mejora de la comunicación y la participación ciudadana en el organismo citado, viene dada porque al ser usuario en la vida real del mismo, se han dado casos en que he comprobado por mi mismo la escasa calidad de la comunicación, su prácticamente nula presencia en internet, obligándome a tener que desplazarme para cualquier motivo, así como, su prácticamente nula también política participativa, quedando los mecanismos de la misma relegados a un segundo plano sin tener éstos la influencia que deberían.

Debido a que el Plan de Actuación Pública es un documento en el que se analizan puntos muy diversos dentro de una organización pública en muchas de sus áreas, los conocimientos adquiridos en las diferentes asignaturas de la Diplomatura en Gestión y Administración Pública permiten desarrollar de forma adecuada este tipo de proyectos.

A partir de ésta idea, se sabe que una de las salidas profesionales que ofrece esta carrera es la de acceder a la función, ya sea mediante contrato laboral con alguna Administración o la obtención de la plaza de funcionario en alguno de los procesos selectivos que ponen en marcha todas las administraciones: municipal, provincial, autonómica, estatal y europea. Como alternativa a esta salida, se tiene la posibilidad de aportar los conocimientos adquiridos incorporándose al mercado laboral en el sector privado, a través de una consultora encargada de asesorar a la Administración Pública en la realización de proyectos como o similares a éste.

Las distintas asignaturas que se han estudiado y que están relacionadas con la elaboración de este trabajo se muestran a continuación, de forma separada teniendo en cuenta los distintos capítulos que componen dicho trabajo:

<b>Capítulo del TFC</b>	2. Antecedentes, situación actual
<b>Asignaturas Relacionadas</b>	Derecho Administrativo I  Derecho Autonómico y Local
<b>Breve Justificación</b>	Gracias a los conocimientos adquiridos en Derecho Administrativo I podemos ofrecer una explicación del funcionamiento de los diversos Organismos Autónomos y su situación actual. Por otra parte, gracias a los conocimientos adquiridos en Derecho Autonómico y Local podemos ofrecer una explicación sobre la normativa que rige en la Comunitat Valenciana en las materias de Cultura, Juventud y Deporte, así como destacar el papel de la Ley autonómica 11/2008 en materia de participación ciudadana.

<b>Capítulo del TFC</b>	<p>3.1 Análisis de la situación actual del Organismo Autónomo en materia de comunicación y participación ciudadana</p> <p>3.2 La mejora de la comunicación y la participación, objetivos principales del Plan de Actuación Pública. Metodología a seguir para la consecución de objetivos.</p>
<b>Asignaturas Relacionadas</b>	Márketing en el Sector Público Gestión de Calidad
<b>Breve Justificación</b>	<p>La asignatura de Márketing en el Sector Público hace especial hincapié en los Planes de Actuación Pública, indicando detalladamente las fases y la metodología a seguir para la realización del mismo. En este primer apartado, los conocimientos en materia de Estudio del Mercado Público como fuentes secundarias, y el estudio de las fuentes primarias harán posible obtener un conocimiento más detallado de la situación del Organismo Autónomo en estas materias. Así mismo, este estudio determinará los objetivos en la segunda fase del Plan de Actuación Pública. Así mismo, la asignatura de Gestión de Calidad proporciona conocimientos necesarios para la consideración del ciudadano como un cliente de las Administraciones Públicas, enfocando así las acciones a seguir para conseguir la mejora propuesta.</p>



<b>Capítulo del TFC</b>	3.3 Primera Estrategia: Creación de Cartas de Servicio para las dependencias de Cultura, Juventud y Deportes
<b>Asignaturas Relacionadas</b>	Gestión de Calidad
<b>Breve Justificación</b>	La asignatura de Gestión de Calidad dedica un tema exclusivamente a las Cartas de Servicios, disponiendo así de unos conocimientos idóneos para la realización de las mismas, tanto en formato tradicional como en telemático, además de la certificación de las mismas.

<b>Capítulo del TFC</b>	3.4 Segunda Estrategia: Mejora de la difusión de las actividades
<b>Asignaturas Relacionadas</b>	Márketing en el Sector Público  Información y Documentación Administrativa-Informática Básica
<b>Breve Justificación</b>	La correcta difusión de las actividades, siendo eficaces y eficientes, y logrando que la sociedad tenga interés por las mismas es uno de los fines en si mismos del márketing. Y así es tratado en la primera parte del temario de la asignatura. Emplearemos dichos conocimientos a la hora de realizar este capítulo.  Por otra parte, la asignatura de Información y Documentación Administrativa-Informática Básica aporta conocimientos sobre lo importantes que son las Tecnologías de la información y la comunicación, o TIC, en la Administración Pública, por lo que se emplearan también en la difusión de las actividades.

<b>Capítulo del TFC</b>	3.5 Tercera estrategia: Cuestionarios de satisfacción
<b>Asignaturas Relacionadas</b>	Gestión de Calidad Márketing en el Sector Público
<b>Breve Justificación</b>	<p>La asignatura de Gestión de Calidad dedica un tema exclusivamente al diseño de cuestionarios de satisfacción y otro tema al análisis de los resultados de los mismos.</p> <p>El temario de Márketing para el Sector Público dedica dos temas a las encuestas en el sector público, siendo el primero de ellos el relacionado con los cuestionarios.</p> <p>Estos temas de estas asignaturas nos proporcionan conocimientos en la elaboración de cuestionarios de satisfacción así como en el posterior análisis de sus resultados, teniendo así un mecanismo con el que valorar la satisfacción del ciudadano-cliente.</p>

<b>Capítulo del TFC</b>	3.6 Cuarta estrategia: Consejos asesores con participación abierta
<b>Asignaturas Relacionadas</b>	<p>Derecho Constitucional I</p> <p>Derecho Autonómico y Local</p> <p>El Ciudadano y sus Derechos</p>
<b>Breve Justificación</b>	<p>Gracias a los conocimientos adquiridos en Derecho Constitucional I sabemos que la Constitución, promueve la participación de los ciudadanos en asuntos públicos, tanto de manera directa o indirecta.</p> <p>Este mismo derecho nos fue impartido en mayor profundidad en la asignatura de El Ciudadano y sus Derechos.</p> <p>Así mismo, gracias a los conocimientos adquiridos en Derecho Autonómico y Local sabemos que este mismo derecho también está recogido en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.</p> <p>La manera de canalizar esa voluntad de participación directa de los ciudadanos en los asuntos públicos a nivel local es a través de los Consejos Asesores, cuya regulación explicaremos gracias a los conocimientos adquiridos en la parte de Derecho Local de la asignatura de Derecho Autonómico y Local y cuyo funcionamiento estará orientado a mejorar la participación ciudadana en la toma de decisiones del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella.</p>

<b>Capítulo del TFC</b>	3.7 Sistema de Control del Plan de Actuación Pública: Análisis de resultados y estadística
<b>Asignaturas Relacionadas</b>	Márketing en el Sector Público Estadística II
<b>Breve Justificación</b>	<p>El Sistema de Control es la última fase de un Plan de Actuación Pública. En ella se busca realizar un control del Plan puesto en marcha y verificar si el mismo está cumpliendo los objetivos programados. Así pues, la última parte del temario de la asignatura de Márketing en el Sector Público está dedicada al Sistema de Control del Plan de Actuación Pública.</p> <p>Este sistema de Control suele estar basado en encuestas, y para la realización de las mismas, así como del muestreo y las técnicas contamos con los conocimientos impartidos en el primer tema de la asignatura Estadística II.</p>

### 1.3 OBJETIVOS

La realización de este Prácticum/Trabajo Fin de Carrera persigue la consecución de unos objetivos principales, que se complementarán con unos objetivos secundarios. Dichos objetivos se detallan a continuación:

Objetivo Principal 1: Realizar un análisis de los antecedentes y de la situación actual relacionada con el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella.

Objetivo Secundario 1.1: Conocer el funcionamiento de los organismos autónomos y su regulación normativa.

Objetivo Secundario 1.2: Conocer las medidas autonómicas y organismos o entidades que fomentan la Cultura, el Deporte y las Actividades Juveniles y su relación o ejemplo de cara a las medidas municipales.

Objetivo Secundario 1.3: Analizar las medidas autonómicas en fomento de la participación ciudadana y su comprobar la posibilidad de aplicar algunas de ellas en el ámbito municipal.

Objetivo Principal 2: Analizar la situación actual del Organismo Autónomo en materia de comunicación y participación ciudadana.

Objetivo Secundario 2.1: Realizar un estudio de mercado público que a través de fuentes primarias permita conocer con detalle la política comunicativa y participativa actual del OAM.

Objetivo Secundario 2.2: Después de una charla con los responsables del organismo autónomo y las autoridades municipales establecer un análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades.

Objetivo Principal 3: Establecimiento de los objetivos principales del Plan de Actuación Pública, así como la explicación de la metodología a utilizar para la realización del mismo.

Objetivo Secundario 3.1: Establecer los objetivos principales y secundarios a través de la matriz DAFO anterior y establecer las estrategias a seguir mediante una matriz CAME a raíz de la consulta con los responsables y las autoridades encargadas de la anterior matriz DAFO.

Objetivo Secundario 3.2: Explicar todas las fases en las que consiste un Plan de Actuación Pública con el fin de dar a conocer la metodología utilizada en la realización del mismo.

Objetivo Principal 4: Llevar a cabo las diferentes estrategias para lograr cumplir los objetivos establecidos en el Plan de Actuación Pública.

Objetivo Secundario 4.1: Crear Cartas de Servicio para las dependencias de Cultura, Juventud y Deportes del OAM que promuevan una mejora en la calidad del servicio contribuyendo así también a una mejora de la comunicación y la participación ciudadana dentro del organismo autónomo.

Objetivo Secundario 4.2: Mejorar la difusión de las actividades del organismo, a través de una racionalización de los medios tradicionales, un uso óptimo de los medios de radiodifusión, dotar de contenido al actual Boletín de Información Municipal e implantar y dar presencia al organismo en Internet.

Objetivo Secundario 4.3: Redacción y utilización de Cuestionarios de Satisfacción, con el objetivo de comprobar que se están cumpliendo las estrategias proyectadas y servir de guía para el futuro sistema de control.

Objetivo Secundario 4.4: Mejorar la participación ciudadana respecto a la toma de decisión del Organismo Autónomo Municipal mejorando los Consejos Asesores de Cultura, Juventud y Deportes existentes y dotándolos de cierta participación abierta, en la que todo ciudadano interesado y comprometido en participar pueda hacerlo oficialmente.

Objetivo Principal 5: Establecimiento de un Sistema de Control del Plan de Actuación Pública que permita evitar desviaciones en los objetivos del Plan inicial, así como detectarlas en caso de que no se hubieran podido evitar y corregirlas rápida y adecuadamente.

## **2. ANTECEDENTES, SITUACIÓN ACTUAL**

En este capítulo se hará una breve introducción sobre los temas que vamos a tratar, así como una introducción a la idea del trabajo. También se justificará la idea global del trabajo, basada en hechos reales. Por último, se va a tratar cómo los organismos supramunicipales, en este caso la Generalitat valenciana, fomentan las actividades juveniles, la cultura y el deporte, así como la participación ciudadana en la vida pública relacionando la política autonómica con la municipal al final de cada apartado.

### **2.1 INTRODUCCIÓN**

Los poderes públicos siempre han sido responsables del acceso a la cultura de los ciudadanos, así como de promover y fomentar las actividades deportivas. Por otra parte, también son responsables de garantizar el acceso a éstas por parte de la juventud.

Así mismo, con la llegada de la democracia también se introdujo la responsabilidad de fomentar la participación política de la ciudadanía, y que ésta no se limitara únicamente a depositar un voto cada cuatro años.

Esta responsabilidad o deber de fomentar estos valores se incluyó en la Constitución de 1978, en artículos como el 43.3, en que se fomenta el deporte, o el 44, en el que se fomenta la cultura. Así pues, la participación se fomenta en los artículos 9.2 y 23.1 de la misma.

Además de por la Constitución, estos deberes para con el ciudadano también se han visto recogidos en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, tanto en el original de 1982, como en la reforma del mismo de 2006.

Posteriormente estos mandatos tanto constitucionales como estatutarios fueron desarrollados por leyes, que estudiaremos en los siguientes puntos de este capítulo.

### **2.2 JUSTIFICACIÓN DE LA IDEA DEL TRABAJO**

Las materias de Cultura, Deporte y Juventud son gestionadas en Godella por un Organismo Autónomo Municipal creado hace más de veinticinco años.

Este Organismo Autónomo Municipal, en adelante OAM, está dividido en tres dependencias, las propias de Cultura, de Juventud y de Deportes, cada una de ellas con un concejal del Gobierno al frente y que, en la práctica, funcionan como si cada una de ellas fuera un Organismo Autónomo diferenciado de los otros.

Pese a mantener una programación estable, y en muchos casos considerada satisfactoria por la población, la comunicación de la misma es deficiente y apenas ha variado desde su creación en el siglo pasado.

La deficiencia de la misma se basa en que, en la mayoría de los casos, la población no tiene conocimiento sobre las actividades que se van a realizar, en cualquiera de sus tres dependencias, y en que en otros casos la información llega a la población cuando la actividad ya se ha realizado.

Por otra parte, la propia población de Godella tiene poco poder de decisión en la programación, tanto cultural como deportiva y juvenil que se lleva a cabo en el municipio, dándose la situación de que se realicen actividades que no generan interés en la población por mero desconocimiento de los intereses de la gente en estas materias.

Ante esta situación, se hace necesaria la realización de un Plan de Actuación Pública que mejore tanto la comunicación de las actividades a realizar, como la participación del pueblo en la elección de las mismas. Y este será el eje principal sobre el cual girará este Trabajo de Fin de Carrera.

### **2.3 LOS ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y SU REGULACIÓN**

En España existen tres tipos de Organismos Autónomos, en función de la Administración a la que estén adscritos. Los Organismos autónomos del Estado, y los de las Comunidades Autónomas se crean por Ley, estatal o autonómica, dependiendo de la administración que se trate.

Se les encomienda, principalmente, la realización de actividades de fomento, prestacionales o de gestión de servicios públicos, y se rigen por derecho administrativo. Ejemplos de organismos autónomos tenemos el Instituto Nacional de Estadística, a nivel estatal, o el Instituto Valenciano de la Exportación a nivel autonómico.

En cambio, los Organismos Autónomos Locales, o Municipales, tienen una función exclusiva de gestión, tal como le encomienda la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local:



**Artículo 85.**

1. Son servicios públicos locales los que prestan las entidades locales en el ámbito de sus competencias.
2. Los servicios públicos de la competencia local podrán gestionarse mediante alguna de las siguientes formas:
  - A. Gestión directa:
    - a. Gestión por la propia entidad local.
    - b. Organismo autónomo local.**
    - c. Entidad pública empresarial local.
    - d. Sociedad mercantil local, cuyo capital social sea de titularidad pública.
  - B. Gestión indirecta, mediante las distintas formas previstas para el contrato de gestión de servicios públicos en la Ley de Contratos del Sector Público.
3. En ningún caso podrán prestarse por gestión indirecta ni mediante sociedad mercantil de capital social exclusivamente local los servicios públicos que impliquen ejercicio de autoridad.

**Cuadro de texto 1. Art. 85 Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local**

Sin embargo, su funcionamiento es prácticamente igual al de cualquier Organismo Autónomo supramunicipal, dado que, según el artículo 85 bis de la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local, comparten gran parte del reglamento, salvo las particularidades que establece el mentado artículo.

A destacar son cuestiones como que son creados, modificados y suprimidos en base a un acuerdo del Pleno municipal, su adscripción a una concejalía u órgano equivalente y su dirección por un funcionario de carrera preferentemente.

Así mismo, sus estatutos deberán ser aprobados por el pleno antes de su constitución definitiva, y en ellos se especificarán sus órganos de dirección, la funciones del futuro Organismo Autónomo, el patrimonio que tendrán a su disposición, el régimen de recursos humanos y los demás regímenes, incluyendo, entre otros, el presupuestario, el de contabilidad, y el de control financiero.

A continuación se puede consultar el citado artículo que hace referencia a estos organismos locales. Los elementos comunes a los organismos autónomos estatales son los abajo indicados, artículos 45 a 52 y 53 a 60 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado:

## Plan de Actuación Pública para la mejora de la comunicación y la participación ciudadana en el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella

### Artículo 85 bis.

1. La gestión directa de los servicios de la competencia local mediante las formas de organismos autónomos locales y de entidades públicas empresariales locales se regirán, respectivamente, por lo dispuesto en los artículos 45 a 52 y 53 a 60 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, en cuanto les resultase de aplicación, con las siguientes especialidades:

- a. Su creación, modificación, refundición y supresión corresponderá al Pleno de la entidad local, quien aprobará sus estatutos. Deberán quedar adscritas a una Concejalía, Área u órgano equivalente de la entidad local, si bien, en el caso de las entidades públicas empresariales, también podrán estarlo a un organismo autónomo local.

Excepcionalmente, podrán existir entidades públicas empresariales cuyos estatutos les asignen la función de dirigir o coordinar a otros entes de la misma o distinta naturaleza.

- b. El titular del máximo órgano de dirección de los mismos deberá ser un funcionario de carrera o laboral de las Administraciones públicas o un profesional del sector privado, titulados superiores en ambos casos, y con más de cinco años de ejercicio profesional en el segundo. En los municipios señalados en el título X, tendrá la consideración de órgano directivo.
- c. En los organismos autónomos locales deberá existir un consejo rector, cuya composición se determinará en sus estatutos.
- d. En las entidades públicas empresariales locales deberá existir un consejo de administración, cuya composición se determinará en sus Estatutos.

El secretario del Consejo de Administración, que debe ser un funcionario público al que se exija para su ingreso titulación superior, ejercerá las funciones de fe pública y asesoramiento legal de los órganos unipersonales y colegiados de estas entidades.

- e. La determinación y modificación de las condiciones retributivas, tanto del personal directivo como del resto del personal, deberán ajustarse en todo caso a las normas que al respecto apruebe el Pleno o la Junta de Gobierno, según corresponda.
- f. Estarán sometidos a controles específicos sobre la evolución de los gastos de personal y de la gestión de sus recursos humanos por las correspondientes concejalías, áreas u órganos equivalentes de la entidad local.
- g. Su inventario de bienes y derechos se remitirá anualmente a la concejalía, área u órgano equivalente de la entidad local.
- h. Será necesaria la autorización de la concejalía, área u órgano equivalente de la entidad local a la que se encuentren adscritos, para celebrar contratos de cuantía superior a las cantidades previamente fijadas por aquélla.
- i. Estarán sometidos a un control de eficacia por la concejalía, área u órgano equivalente de la entidad local a la que estén adscritos.
- j. Cualquier otra referencia a órganos estatales efectuada en la Ley 6/1997, de 14 de abril, y demás normativa estatal aplicable, se entenderá realizada a los órganos competentes de la entidad local.

Las referencias efectuadas en el presente artículo a la Junta de Gobierno, se entenderán efectuadas al Pleno en los municipios en que no exista aquélla.

2. Los estatutos de los organismos autónomos locales y de las entidades públicas empresariales locales comprenderán los siguientes extremos:

- a. La determinación de los máximos órganos de dirección del organismo, ya sean unipersonales o colegiados, así como su forma de designación, con respeto en todo caso a lo dispuesto en el apartado anterior, con indicación de aquellos actos y resoluciones que agoten la vía administrativa.
- b. Las funciones y competencias del organismo, con indicación de las potestades administrativas generales que éste puede ejercitar.
- c. En el caso de las entidades públicas empresariales, los estatutos también determinarán los órganos a los que se confiera el ejercicio de las potestades administrativas.
- d. El patrimonio que se les asigne para el cumplimiento de sus fines y los recursos económicos que hayan de financiar el organismo.
- e. El régimen relativo a recursos humanos, patrimonio y contratación.
- f. El régimen presupuestario, económico-financiero, de contabilidad, de intervención, control financiero y control de eficacia, que serán, en todo caso, conformes con la legislación sobre las Haciendas Locales y con lo dispuesto en el capítulo III del título X de esta Ley.

3. Los estatutos deberán ser aprobados y publicados con carácter previo a la entrada en funcionamiento efectivo del organismo público correspondiente.

### Cuadro de texto 2. Art. 85 bis Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local

## **2.4 EL FOMENTO PÚBLICO DE LA CULTURA, EL DEPORTE Y LAS ACTIVIDADES JUVENILES**

En este punto se va a analizar el fomento público de la cultura, el deporte y las actividades juveniles a nivel autonómico, en la Comunitat Valenciana, y la posible aplicación o correspondencia de normativa o medidas autonómicas a nivel municipal, de carácter más breve.

Así pues, se analizará el papel de la Ley 18/2010, de 30 de diciembre, de la Generalitat, de Juventud de la Comunitat Valenciana y el de la Ley 2/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, del Deporte y la Actividad Física de la Comunitat Valenciana, que tienen un papel fundamental en el fomento público a nivel autonómico de la Juventud y el Deporte, respectivamente.

En materia de Cultura no hay una ley específica sobre las actividades culturales a nivel autonómico, pero analizaremos el papel de la Consellería de Cultura, Turismo y Deporte en el desarrollo de la misma y el de los diferentes organismos dedicados a diferentes materias culturales, sobretodo el del Consell Valencià de Cultura, organismo de la Generalitat, y recogido en el Estatuto.

De este modo, se tomará como ejemplo la los órganos de gestión autonómica en estas tres materias, con el fin de poder contrastarlos, en aquellos puntos en que sea posible, con los órganos de gestión a nivel municipal del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deporte de Godella, en el posterior análisis que será realizado.

### **2.4.1 Deporte**

La Constitución Española otorga a las Administraciones Públicas el fomento del Deporte, y el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana recoge en su artículo 49 la competencia exclusiva en materia del mismo, si bien el artículo 7º de la Ley analizada posteriormente otorga ciertas competencias a los municipios.

Con este motivo se promulgó la Ley 2/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, del Deporte y la Actividad Física de la Comunitat Valenciana que sustituye a la anterior ley, datada en 1993.

Ésta encarna los valores de la Carta Europea del Deporte, que define al mismo como «todas las actividades físicas con finalidad de expresión o mejora de la condición física y psíquica, el desarrollo de las relaciones sociales o el logro de resultados en competiciones de todos los niveles», y también busca garantizar el cumplimiento de la Carta internacional de la educación física y el deporte que liga el progreso humano al desarrollo de la educación física y el deporte.

El objetivo principal de la misma, como así se puede leer en su artículo número 1 es el de «promocionar, coordinar y regular el deporte y la actividad física en el ámbito de las competencias de la Generalitat». Así mismo, los principios rectores de la ley son los siguientes:

#### **Artículo 2. Principios rectores**

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, dentro de sus competencias, promocionarán, coordinarán y regularán el deporte y la actividad física de acuerdo con los siguientes principios rectores:

1. El derecho de todos los ciudadanos a practicar, conocer y participar en el deporte y en la actividad física en igualdad de condiciones y sin ninguna discriminación. La libertad y voluntariedad deben presidir cualquier manifestación de carácter deportivo, erradicando todo tipo de discriminación.
2. La especial atención a la protección del deportista.
3. La consideración del deporte y de la actividad física como actividades sociales de interés público que mejoren la salud y aumenten la calidad de vida y el bienestar.
4. La adaptación del deporte y la actividad física a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, atendiendo a su diversidad.
5. La consideración del fenómeno deportivo como manifestación cultural, con especial referencia a los deportes autóctonos como patrimonio de los valencianos.
6. El reconocimiento de la práctica deportiva como factor esencial para el cuidado de la salud, para el aumento de la calidad de vida y del bienestar social, para el desarrollo integral de la persona y para el rendimiento de beneficios de salud a todas las edades mediante las actividades físicas oportunas.
7. El reconocimiento del deporte y de la actividad física como valor educativo que contribuye a la formación integral de niños y jóvenes.
8. El reconocimiento de los méritos deportivos de las personas y entidades vinculadas al deporte.
9. La consideración del deporte como fenómeno social con notable influencia en sectores como la educación, sanidad, medioambiente, empleo, economía, turismo, bienestar social y otros sectores relacionados.
10. La optimización y complementariedad de los recursos públicos y privados, con especial atención a la coordinación de las actuaciones de las diferentes administraciones y entidades vinculadas al deporte.
11. El reconocimiento, el fomento y la regulación del asociacionismo deportivo como base fundamental de participación e integración de carácter social y deportivo.
12. La garantía de la práctica del deporte y la actividad física en adecuadas condiciones de seguridad y salud, dentro del respeto y la protección medioambiental de los espacios, del derecho a la accesibilidad, y garantizando la supresión de las barreras arquitectónicas y la aplicación de los planes sobre movilidad sostenible.
13. La formación e investigación en el deporte y ciencias relacionadas con el mismo.
14. El derecho a la resolución de los conflictos que puedan surgir en las relaciones deportivas.
15. El fomento y la protección del uso de la denominación y de los símbolos oficiales de la Comunitat Valenciana en el ámbito deportivo.
16. La colaboración entre el sector público y el privado para garantizar la más amplia oferta deportiva, teniendo en cuenta los criterios establecidos en esta ley. La consideración del deporte como elemento de integración social y de empleo del tiempo libre.
17. El derecho de todos los ciudadanos y ciudadanas a practicar, conocer y participar en la actividad física y el deporte, en igualdad de condiciones. La libertad y voluntariedad deben presidir cualquier manifestación de carácter deportivo, en condiciones de igualdad, erradicando todo tipo de discriminación.
18. La consideración del deporte como elemento de integración social y de empleo del tiempo libre.

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana velarán por el mantenimiento de estos principios mediante las medidas adecuadas en el uso de instalaciones y la convocatoria de actividades y campañas deportivas.

**Cuadro de texto 3. Art. 2 Ley 2/2011 del Deporte y la Actividad Física de la C. Valenciana**

Mientras que las líneas generales de actuación serán las siguientes:

**Artículo 3. Líneas generales de actuación**

La Generalitat desarrollará su política deportiva de acuerdo con las siguientes líneas generales de actuación:

1. Establecer medidas que garanticen la adecuada protección del deportista, en los diferentes ámbitos de su actividad.
2. Promocionar el deporte para todos y diversificar las acciones y programas deportivos promovidos por las administraciones públicas en atención a todos los sectores y ámbitos sociales, creando hábitos de vida saludable y mejorando la calidad de vida, el bienestar y las relaciones sociales y familiares.
3. Liderar, a través del Consell Valencià de l'Esport como organismo de referencia para el deporte de la Comunitat Valenciana, la política deportiva de las administraciones públicas, basada en modelos de calidad y excelencia y que suponga un estímulo para la participación de instituciones y entidades con competencias en la materia, así como de la iniciativa privada.
4. Establecer y delimitar los niveles de competencia de las administraciones Públicas y entidades, en lo referido al deporte y a la actividad física.
5. Proteger y difundir los deportes y juegos autóctonos, dentro y fuera de la Comunitat Valenciana como manera de promocionar y mantener las tradiciones deportivas valencianas.
6. Garantizar la presencia y difusión de los valores y símbolos oficiales de la Comunitat Valenciana en todas aquellas actividades y acontecimientos deportivos en los que participe la administración autonómica, con especial atención a las selecciones autonómicas de la Comunitat Valenciana.
7. Establecer las medidas de colaboración y coordinación con las universidades de la Comunitat Valenciana para el desarrollo del deporte universitario y la investigación en las ciencias del deporte y la actividad física.
8. Implantar y desarrollar programas deportivos en la edad escolar, con especial atención al desarrollo de actividades extraescolares de carácter recreativo o competitivo en los centros docentes, como garantía y medio de la formación integral de los jóvenes.
9. Propiciar la complementariedad entre el sector público y el privado, estimulando la iniciativa de éste último, para garantizar la más amplia oferta deportiva.
10. Fomentar el patrocinio deportivo, impulsando el desarrollo de medidas y beneficios que favorezcan la participación del sector privado en el desarrollo del deporte.
11. Adoptar las medidas precisas para garantizar la cooperación y colaboración en materia de deporte y actividad física, en relación con la educación, sanidad, medio ambiente, empleo, economía, turismo, bienestar social y otros sectores.
12. Atender preferentemente al desarrollo de programas y actuaciones en colaboración con las federaciones deportivas de la Comunitat Valenciana, a fin de conseguir de manera más eficaz y eficiente aquellos objetivos inherentes y comunes a ambas organizaciones.
13. Tutelar a las federaciones deportivas de la Comunitat Valenciana, en defensa de sus competencias y exclusividad, apoyando con los medios precisos su gestión como entidades de utilidad pública con funciones delegadas por la administración.
14. Promover medidas y programas que favorezcan y faciliten la práctica del deporte de competición, con atención preferente a los deportistas de élite, facilitando la compatibilidad con su actividad académica y apoyando su integración laboral.
15. Reconocer y premiar a las personas y entidades que se hayan distinguido en la práctica, gestión y promoción del deporte, mediante la Medalla y la Placa de la Generalitat al Mérito Deportivo y aquellas otras distinciones que se establezcan reglamentariamente.
16. Promover medidas y programas de difusión del juego limpio y de los valores del deporte y la actividad física, frente a actitudes y acciones violentas, métodos fraudulentos y consumo de sustancias perniciosas.
17. Prevenir y erradicar la violencia, el racismo y la xenofobia en la práctica deportiva y en los espectáculos deportivos, así como las actividades o modalidades que impliquen la utilización o la apología de las mismas.
18. Fomentar, proteger y regular el asociacionismo deportivo, como parte integrante del tejido social y estructura idónea para el desarrollo del deporte y la actividad física en la Comunitat Valenciana.
19. Establecer las medidas necesarias para garantizar la participación y la práctica deportiva con las debidas condiciones de seguridad y respeto hacia las personas, las instalaciones y el entorno natural, exigiendo la correspondiente titulación oficial que garantice la capacitación de los profesionales y la cobertura de riesgos de deportistas, organizadores o titulares de las instalaciones.
20. Exigir el cumplimiento de los requisitos de seguridad, formación y otras garantías, tanto en la construcción como en la apertura y funcionamiento de las instalaciones deportivas de uso público, así como el control higiénico-sanitario de éstas.
21. Establecer medidas que persigan el intrusismo y la publicidad engañosa en los diferentes ámbitos del deporte.
22. Promover la cualificación y regulación profesional en el deporte y la actividad física, estableciendo las condiciones adecuadas que favorezcan la actualización y formación permanente.
23. Propiciar el control del estado de salud y la atención médica de los ciudadanos que practiquen deporte y actividad física, preferentemente a los deportistas federados.
24. Promover las condiciones que favorezcan el desarrollo de la investigación en técnicas y ciencias aplicadas al deporte y a la actividad física.
25. Complementar la red básica de instalaciones deportivas, promoviendo la construcción de instalaciones públicas y privadas.
26. Colaborar, en su caso, en la planificación y construcción de las instalaciones deportivas en los centros docentes públicos, en los que primará la utilización deportiva polivalente, que podrá quedar sometida a un régimen de usos compatibles con el resto de la población.
27. Garantizar el cumplimiento de la normativa legal sobre la eliminación de barreras arquitectónicas en las instalaciones deportivas, así como en las adaptaciones de las mismas y de los equipamientos a las diversas capacidades de los ciudadanos, y promover acciones que garanticen la accesibilidad de usuarios y espectadores.
28. Atender preferentemente al deporte y a la actividad física dirigido a los colectivos con especiales necesidades de protección.
29. Implantar la función de inspección deportiva.
30. Fomentar y difundir las actividades náuticas y los deportes relacionados con el mar, así como los deportes y actividades al aire libre propios del medio natural.
31. Elaborar los planes de instalaciones y equipamientos deportivos, de acuerdo con el Plan director de Instalaciones y Equipamientos Deportivos, en base a la consecución de un mayor equilibrio territorial.
32. Fomentar el deporte y la actividad física de las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y de todos aquellos otros colectivos que precisen de especial atención.
33. Fomentar las acciones para la inclusión de las personas inmigrantes en las actividades deportivas, desde una perspectiva de respeto a la diversidad cultural, con el fin de facilitar su integración, el conocimiento y el respeto mutuo con su entorno de convivencia.

**Cuadro de texto 4. Art. 3 Ley 2/2011 del Deporte y la Actividad Física de la C. Valenciana**

Como se puede leer en la 3ª línea de actuación, es función del ya existente Consell Valencià de l'Esport, creado por la Ley 3/2006 de la Generalitat, liderar la política deportiva de las instituciones públicas autonómicas valencianas dotando al

mismo de herramientas de gestión, como la Escola Formativa, con el objetivo de convertirse en verdaderos referentes de formación, investigación y desarrollo, así como del control y tutela de infraestructuras, actividades, competiciones, gestión profesional, deportistas y usuarios.

Así pues, el mentado Consell se configura como el órgano principal de gestión de la política deportiva de la Generalitat, confluyendo en él todas aquellas competencias relacionadas con el deporte y la actividad física que, hasta el momento, vienen asumiendo otras administraciones u órganos de la administración, y que afectan a sectores como el turismo, la salud e higiene, la ecología y el medio natural, el uso de las instalaciones deportivas de centros docentes.

Esta centralización de competencias implica un establecimiento de mecanismos de coordinación y colaboración entre organismos ahora asociados a él como el Consell Assessor de l'Esport, el Tribunal del Deporte de la Comunitat Valenciana y la Junta de Mediación y Arbitraje Deportivo de la Comunitat Valenciana.

Así pues, se puede resumir en qué es función del Consell Valencià de l'Esport cumplir el objetivo principal de la ley, expresado en su artículo primero.

Para poder cumplir tal función, el Consell Valencià de l'Esport es el órgano de ejecución de la política deportiva de la Generalitat, actúa bajo la superior planificación, dirección y tutela de la consellería de Cultura, siendo el conseller al cargo su Presidente y el Secretario Autonómico del Deporte su vicepresidente. Ejerce, en materia deportiva, todas las competencias que no se le atribuyen a los municipios en el artículo séptimo o a otras entidades u órganos.

Entre las competencias que ejerce, siempre a nivel autonómico, destacan la de representar a la Comunitat Valenciana ante los organismos deportivos estatales e internacionales; formular las directrices de la política de fomento y desarrollo del deporte y la actividad física en sus distintos niveles; ejercer la función inspectora en materia de deporte y establecer criterios de control y eficiencia sobre las actividades de las federaciones deportivas; reconocer y calificar nuevas modalidades, especialidades y actividades físicas, así como establecer los criterios y requisitos para su reconocimiento; promover la atención médica y el control sanitario de los deportistas; coordinar y tutelar a las federaciones deportivas en el ejercicio de las funciones públicas que tienen delegadas; autorizar o denegar la constitución de las federaciones deportivas; conceder ayudas y subvenciones a las federaciones deportivas y otras entidades deportivas para el fomento del deporte; supervisar la calificación y organización de las competiciones oficiales de ámbito autonómico y autorizar las denominaciones de competiciones

que incluyan términos como Generalitat, Comunitat Valenciana, valenciana, valenciano, autonómico, autonómica o similares; Calificar, junto a las federaciones deportivas, a los deportistas de élite y colaborar junto a las mismas para mejorar el nivel de los citados deportistas; regular y supervisar los centros de tecnificación deportiva y establecer y ejecutar, en coordinación con las federaciones deportivas y la administración del Estado, los programas de apoyo al deporte de élite; regular las actividades deportivas en el medio natural; promocionar y organizar el deporte en edad escolar y fomentar y coordinar las actividades deportivas entre las universidades; promover e impulsar la investigación en ciencias de la actividad física y el deporte; gestionar el Registre d'Entitats Esportives de la Comunitat Valenciana; aprobar los estatutos de las entidades deportivas y los reglamentos generales de las federaciones deportivas; reconocer, impulsar y estructurar las enseñanzas de carácter deportivo no académicas y la formación continua de técnicos, entrenadores y deportistas; establecer los criterios y requisitos técnicos necesarios para la construcción, apertura y gestión de las instalaciones deportivas de uso público y su supervisión y autorización; gestionar, en colaboración con los municipios, el Cens d'Instal·lacions Esportives de la Comunitat Valenciana y aprobar los criterios para su elaboración; promover, junto a diputaciones y municipios, planes de construcción de instalaciones deportivas; gestionar los centros e instalaciones deportivas que tenga adscritos y las inversiones que en ellos se realicen; prevenir, controlar y reprimir el dopaje, la violencia, el racismo y la xenofobia en todos los ámbitos; promocionar la difusión de los valores de la práctica deportiva, el juego limpio, la no violencia, el respeto, la solidaridad y la igualdad; promover acciones de carácter formativo dirigidas a padres o tutores, profesorado, delegados y entrenadores con el objeto de resaltar los valores del deporte; fomentar, apoyar y proteger el asociacionismo deportivo y promover el deporte popular y el deporte para todos.

Por otra parte, también existe el Consell Assessor de l'Esport, adscrito al anterior, y regulado por la Ley 3/2006, haciéndose referencia al mismo también en el artículo noveno de la Ley que se está analizando.

Se define al mismo como el órgano de participación social, consultivo y de asesoramiento del Consell Valencià de l'Esport, y tiene los objetivos de facilitar la participación global de la sociedad en la configuración y desarrollo de la política deportiva de la Generalitat, así como asesorar a la administración deportiva de la Comunitat Valenciana. Alberga en su seno la Comissió Permanent de l'Esport en Edat Escolar coordinando las políticas deportivas que se desarrollen en su materia. Así mismo, se regulará con la búsqueda de representantes de sectores de la sociedad valenciana que se encuentren implicados en el desarrollo y promoción del deporte en edad escolar para incorporarlos al órgano. Entre sus funciones destaca la de elaborar el marco autonómico de la actividad física y el deporte en edad escolar.

Cabe destacar la atención que da por parte de la ley al ciudadano, tanto al deportista como al organizador, responsable o profesional de la actividad física. Prestando especial atención a la diversidad en la práctica deportiva. Resultan de gran importancia la Tarjeta del Deportista y la Carta de Derechos del Deportista.

La ley considera deportistas a aquellas personas que practiquen cualquier tipo de deporte o actividad física y distingue entre dos tipos de deportistas, los que practican deportes oficialmente reconocidos en el ámbito federado, en el universitario o en el de las administraciones públicas con competencias en promoción del deporte y los que practican actividades físicas de forma no federada, en alguna entidad pública o privada o los que lo hagan de forma libre al margen de cualquier organización establecida.

Así pues, los derechos que reconoce la Ley se aplican a todos los deportistas, y no sólo a los federados. Además de incluirse también los de la Carta de Derechos del Deportista.

La ley define la Tarjeta Deportiva como un servicio que el Consell Valencià de l'Esport ofrece a los deportistas para promocionar el deporte y garantizar a sus usuarios una serie de servicios y ventajas de carácter deportivo. Y está abierta a todos los deportistas, más explícitamente a los dos tipos de deportistas que define la Ley anteriormente. Dado que son muchas las personas que practican deporte sin ningún tipo de información ni orientación acerca de cómo, cuándo y dónde practicarlo esta tarjeta se crea para que puedan beneficiarse de sus servicios, ventajas y descuentos, haciendo más fácil y segura la práctica del deporte en el ámbito de la Comunitat Valenciana, así como orientar a los mismos, informar de todas las posibles alternativas que se pueden ofrecer y dando a conocer el deporte en todas sus dimensiones.

Las funciones del Consell Valencià de l'Esport y del Consell Assessor de l'Esport serían equiparables, y muchas de ellas podrían ser asumidas, a las del Consejo Asesor Municipal de Deportes de Godella, regulado por los Estatutos del OAM, y que se estudiarán en la cuarta estrategia, proponiendo una mejora en el mismo, que dará lugar a una participación más abierta y a una periodicidad mensual, en contraposición a la semestral actual, por lo que podría aplicar las directrices del artículo 3 de la ley 2/2011 que se está analizando, así como de la Ley 3/2006 del Consell Assessor a un nivel municipal, implicando a la ciudadanía en las políticas deportivas, mejorando la participación ciudadana, y poniendo en énfasis en lograr los principios generales aplicables a nivel municipal o que se puedan adaptar a las características municipales del citado artículo 3 por el propio Consejo Asesor dado su periodicidad mensual, dotando de trabajo al mismo para la incorporación progresiva de los citados principios generales.



### 2.4.2 Juventud

El artículo 48 de la Constitución Española insta a los poderes públicos a fomentar la participación de la juventud en la vida política, social, económica y cultural.

Así mismo, el artículo 49 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana otorga competencia exclusiva en materia de Juventud a la Generalitat en materia de Juventud mientras que el artículo 10 del mismo Estatuto garantiza que la actuación de la Generalitat «se centrará primordialmente en [...] la articulación de políticas que garanticen la participación de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural».

Así pues, y siguiendo los mandatos constitucional y estatutario, Les Corts promulgaron en 1989 la primera de Ley de Participación Juvenil, 8/1989, que a su vez creaba instituciones reconocidas por todos los valencianos como el Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana o los Consells de ámbito local.

Ya en 2010 se promulga la Ley 18/2010, de 30 de diciembre, de la Generalitat, de Juventud de la Comunitat Valenciana.

Ésta toma como referencia la «Declaración sobre la promoción entre la Juventud de los ideales de la paz, el respeto mutuo y el entendimiento entre los pueblos» de la ONU, aprobada en 1965; el «Programa de Acción Mundial para la Juventud hacia el 2000 y más allá» también de la ONU y datado en 1995, así como los valores recogidos por la ONU en el año mundial de la Juventud de 1985, destacando el papel de la misma en el desarrollo de la Carta de las Naciones Unidas.

Así mismo, en el preámbulo de la Ley se destaca que «el concepto de juventud ha perdido su significado de mera etapa de transición a la vida adulta para adquirir una nueva concepción que sitúa a las personas jóvenes como sujetos de pleno derecho y reconoce su papel, su aportación e intervención en la vida social, cultural, política, económica y laboral de la sociedad», poniendo así énfasis al papel de la juventud en la sociedad actual.

El objetivo principal de la Ley es el de «garantizar a la juventud las oportunidades para su propio desarrollo, mediante la ejecución eficaz de las políticas integrales de juventud», como así puede leerse en su artículo uno, resaltando que el ámbito de ejecución de la misma es el de la Comunitat Valenciana, al tratarse de una ley autonómica promulgada por Les Corts, y considerando jóvenes «todas las personas con edades comprendidas entre los catorce y los treinta años, inclusive», aunque cabe destacar que algunas actividades podrían tener un límite de edad superior.

Por otra parte, los principios rectores de la Ley 18/2010 son los siguientes:

**Artículo 3.** Principios rectores.

Son principios rectores de la presente Ley los siguientes:

- a. La difusión, entre la juventud, de los valores democráticos, constitucionales y estatutarios, como pilares de los principios rectores de esta Ley.
- b. La búsqueda de la igualdad de oportunidades, o la discriminación positiva en los supuestos de desigualdad, de las personas jóvenes.
- c. El fomento de la participación juvenil en el desarrollo político, social, económico, científico-tecnológico y cultural.
- d. El carácter transversal de las políticas de juventud, realizadas desde las administraciones públicas.
- e. La promoción y fomento de la lengua y cultura valencianas, así como el conocimiento de su historia.
- f. La proximidad y universalidad de los servicios a la juventud.
- g. El respeto y protección de la multiculturalidad y la diversidad.

**Cuadro de texto 5. Art. 3 Ley 18/2010 de Juventud de la C. Valenciana**

La Ley da nueva configuración y nuevo papel a dos grandes organismos, que serán los encargados de llevar a cabo la política juvenil de la Generalitat y de garantizar la participación juvenil en la misma.

El Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove, uno de ellos, ya existente anteriormente pero que con la promulgación de la nueva Ley de juventud pasa a tener un papel más relevante, considerándose, a partir de la promulgación de la misma, como el ente impulsor de las labores de coordinación de todas las políticas juveniles de la administración valenciana siendo «el organismo encargado de coordinar la política de juventud», como así define el artículo 5.1

El IVAJ.Generalitat Jove es un Organismo Autónomo y se rige por lo establecido en la Ley 18/2010 de la Generalitat, la legislación de Hacienda Pública de la Generalitat y demás legislación aplicable a los organismos autónomos. Las funciones del mismo vienen detalladas en el artículo 6 y son las siguientes:

**Artículo 6.** Funciones.

Las funciones del Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove son las siguientes:

- a. Coordinar e informar las actuaciones que realice la Generalitat, así como las administraciones públicas, en aquellas materias que afecten específicamente a la juventud, impulsando la ejecución y la divulgación de las políticas integrales de juventud.
- b. Apoyar, material y económicamente, el desarrollo de las iniciativas y proyectos de las formas organizadas de participación juvenil inscritas en el registro correspondiente de la Generalitat.
- c. Promover la participación juvenil, junto con el Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana.
- d. Impulsar la prestación de servicios a la juventud, tanto desde el sector público como desde el privado.
- e. Defender los derechos sociales y políticos de los y las jóvenes, además de las libertades amparadas por el ordenamiento jurídico.
- f. Planificar, gestionar, crear y mantener los albergues, residencias, campamentos e instalaciones juveniles en general, del Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove.
- g. Fomentar las relaciones y la cooperación con los ayuntamientos, y con los organismos competentes en materia de juventud de otras comunidades autónomas o países.
- h. Potenciar el ejercicio de actividades de tiempo libre, turismo e intercambio internacional de la juventud, especialmente en el marco de los programas desarrollados por la Unión Europea.
- i. Formar a animadores y técnicos en materia juvenil.
- j. Fomentar y apoyar al voluntariado social y juvenil.
- k. Crear y mantener los censos y registros enumerados en la presente ley y en su normativa de desarrollo.
- l. Defender y promover la lengua, la cultura y las tradiciones, así como el conocimiento de la historia, el territorio y el patrimonio valenciano.

**Cuadro de texto 6. Art. 6 Ley 18/2010 de Juventud de la C. Valenciana**

El IVAJ.Generalitat Jove se rige mediante cuatro órganos de dirección, siendo éstos la Presidencia, coincidente con el titular de la Consellería de Juventud; el Consejo Rector, integrado por el Presidente, el Vicepresidente, el Secretario General y Vocales designados por otras consellerías, diputaciones, etc.; la Dirección General, ocupada ésta por un recomendado de la Presidencia y que ocupará la Vicepresidencia del Consejo Rector; y por último, la Secretaría General, ocupada ésta por un recomendado de la Dirección General.

Estos órganos de dirección serán los encargados de llevar a cabo las funciones que el artículo 6 de la Ley le otorgan al IVAJ.Generalitat Jove.

El régimen jurídico será el mismo que se aplique a cualquier organismo autónomo de carácter autonómico.

Por otra parte, esta Ley insta a crear mediante decreto del Consell el Observatori de la Joventut de la Comunitat Valenciana, y será un órgano consultivo de carácter técnico adscrito a Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove. Sus funciones « consistirán en la emisión de informes y en el impulso de la investigación y el estudio sobre la realidad juvenil, con el objeto de proporcionar a la administración pública valenciana información para el diseño y desarrollo de las políticas de juventud. ». Por otra parte contará con el Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana a la hora de integrar en si a las formas organizadas de participación juvenil, además de estar integrado también por representantes de las administraciones públicas y universidades valencianas.

El Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana, es el segundo gran organismo encargado de llevar la política juvenil de la Generalitat, y es definido por el artículo 19 como el «máximo órgano de representación de las organizaciones juveniles valencianas » y es, a su vez, el «interlocutor válido ante la administración Autonómica y las instituciones públicas y privadas en todo aquello referente a la temática juvenil». Sus funciones vienen detalladas por el artículo 20 y son las siguientes:

**Artículo 20.** Funciones del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana.

1. Representar a sus miembros en todos aquellos órganos juveniles, autonómicos, estatales e internacionales que no tengan carácter gubernamental.
2. Colaborar con la Generalitat en la elaboración de la política juvenil, emitiendo informes que serán preceptivos cuando se trate de disposiciones que tengan que ser aprobadas por el Consell de la Generalitat o Les Corts.
3. Elaborar, anualmente, un informe sobre las actuaciones del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana, proponiendo, si procede, todas aquellas medidas que se consideren oportunas para la mejora de la calidad de la vida de los y las jóvenes.
4. Aquellas otras funciones que le puedan ser atribuidas al amparo de disposiciones legales y reglamentarias.

[Cuadro de texto 7. Art. 20 Ley 18/2010 de Juventud de la C. Valenciana](#)

Mientras que sus fines vienen detallados por el artículo 21 y son los que se exponen a continuación:

**Artículo 21.** Fines del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana.

Los fines del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana serán los siguientes:

- a. Fomentar el asociacionismo juvenil, estimulando la creación de asociaciones y consejos locales de juventud que permitan una mayor representatividad de las personas jóvenes, así como fomentar la coordinación, la relación y el intercambio entre las personas jóvenes.
- b. Prestar servicios a las asociaciones y consejos locales de la juventud que lo forman.
- c. Facilitar la cooperación entre las diferentes asociaciones y consejos locales de la juventud.
- d. Asesorar a sus miembros sobre sus derechos y deberes, métodos de actuación, métodos para financiar sus actividades y otras necesidades.
- e. Colaborar en la promoción de una efectiva igualdad de oportunidades de las personas jóvenes en su desarrollo político, social, económico y cultural.
- f. Promover la participación de la juventud en la cooperación internacional al desarrollo, la convivencia intercultural, la defensa de los derechos humanos y la consecución de la paz.
- g. Promover el conocimiento de nuestra cultura, lengua, historia, tradiciones, territorios y patrimonio.
- h. Defender los intereses y derechos de la juventud en la Comunitat Valenciana.
- i. Promover la cooperación juvenil, tanto entre las diferentes comunidades autónomas que integran el Estado Español como en el ámbito internacional.
- j. Cualesquiera otros relacionados con la juventud.

**Cuadro de texto 8. Art. 21 Ley 18/2010 de Juventud de la C. Valenciana**

El Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana consta de cuatro órganos para su funcionamiento: la Asamblea General, la Reunión Plenaria de Entidades Miembros, la Comisión Permanente y las comisiones especializadas o áreas de trabajo.

La Asamblea General es el órgano supremo y está constituida por dos representantes de cada una de las formas organizadas de participación juvenil que lo integran. Entre sus funciones destacan las de determinar las líneas generales de actuación del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana y su programa bianual, así como efectuar mandatos a los demás órganos del mismo; aprobar la memoria anual y la gestión bianual de la Comisión Permanente; resolver sobre las solicitudes de admisión y las propuestas de pérdida de la condición de miembros del Consell de la Joventut presentadas por la Comisión Permanente; encomendar encargos específicos a la Reunión Plenaria de Entidades Miembros y a las comisiones especializadas; elegir y cesar a los miembros de la Comisión Permanente; crear y disolver las comisiones especializadas; aprobar y modificar las bases de ejecución del presupuesto; aprobar el reglamento de funcionamiento del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana; aprobar anualmente el balance de situación y el estado de cuentas y los presupuestos anuales presentados por la Comisión Permanente, así como la ejecución del programa de trabajo del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana.

La Reunión Plenaria de Entidades Miembros, según el artículo 25 de la Ley que se está analizando, «se celebrará en el tiempo comprendido entre la celebración de las reuniones ordinarias de la Asamblea General, y con la finalidad de coordinar, desarrollar y tomar los acuerdos necesarios para garantizar el buen funcionamiento del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana, así como promover la relación entre los miembros de la Comisión Permanente y las entidades miembros» y asistirán a la misma «los miembros de la Comisión Permanente y un delegado o delegada por cada entidad, con derecho a voz y

voto, en el caso de las entidades de pleno derecho, y con derecho sólo a voz, en el caso de las entidades observadoras».

La Comisión Permanente, por su parte y según el artículo 26, es «el órgano que dirige y coordina las actividades del Consell de la Joventut», por lo que le corresponde «la ejecución de los acuerdos de la Asamblea General y la gestión ordinaria del Consell» así como otras funciones que le otorgue el reglamento por el que se rija. La Comisión está formada por una presidencia, una vicepresidencia como mínimo una secretaria, una tesorería y vocales hasta completar los ocho miembros que han de formarla obligatoriamente. Estos miembros están elegidos por la Asamblea General para un periodo de dos años, como se ha descrito antes en la descripción de las funciones de la misma.

Las comisiones especializadas o áreas de trabajo, descritas en el artículo 27, «son órganos del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana con funciones de estudio y asesoramiento, sin perjuicio de las competencias propias de la Asamblea General y de la Comisión Permanente» y serán creadas en caso de algún estudio o algún asesoramiento en alguna materia que requiera de ellos puntualmente, por lo que, generalmente, tendrán una duración determinada. Una vez concluidos sus trabajos «presentarán el resultado [...] a la Comisión Permanente y a la Asamblea General».

El funcionamiento del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana será mediante un reglamento de funcionamiento aprobado por la Asamblea General, como así se destaca entre sus funciones, y conforme a la Ley estatal 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Los miembros del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana son elegidos conforme al artículo 29 y 30 de la Ley autonómica 18/2010:

**Artículo 29.** Miembros del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana

1. Podrán ser miembros de pleno derecho del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana las formas organizadas de participación juvenil previstas en el artículo 17 de esta ley, siempre que cumplan los requisitos que se establecen a continuación:

a) Para los consejos locales de la juventud:

- Que estén inscritos en el registro correspondiente del Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove.
- Que su ámbito territorial sea el de un municipio con más de 20.000 habitantes.

b) Para el resto de formas organizadas de participación juvenil:

- Que posean y acrediten el número mínimo de socios y afiliados, y la implantación territorial que se establezca en el reglamento de funcionamiento del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana, con un mínimo de 500 socios o afiliados y cinco consejos locales de la juventud.
- Que figuren inscritos en el registro correspondiente del Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove con al menos un año de antelación a su solicitud de ingreso.
- Que su ámbito de actuación sea toda la Comunitat Valenciana, salvo en el caso de las federaciones y confederaciones de asociaciones de alumnos no universitarias reconocidas legalmente y que agrupen al menos a quince asociaciones de alumnos.
- Que la personalidad jurídica de la entidad no coincida con la de ningún otro miembro del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana.

2. La incorporación al Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana de una federación o confederación supone la exclusión automática de sus miembros. Por otra parte, la incorporación de un consejo de ámbito superior al municipal supone la exclusión automática de los consejos locales existentes en cada municipio.

3. Podrán ser miembros observadores del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana las formas organizadas de participación juvenil que no reúnan algunos de los requisitos exigidos para ser miembros de pleno derecho, o que, pese a reunirlos, opten por esta vía.

**Cuadro de texto 9. Art. 29 Ley 18/2010 de Juventud de la C. Valenciana**

**Artículo 30.** Procedimiento para adquirir la condición de miembro

1. Las formas organizadas de participación juvenil podrán formar parte del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana siempre que así lo soliciten, por escrito, a la Comisión Permanente.

Recibida la solicitud, la Comisión Permanente la someterá a la primera Asamblea General o Reunión Plenaria de Entidades Miembros que se convoque, la cual resolverá sobre la admisión.

La denegación será, en todo caso, motivada. En el caso de que la denegación hubiese sido resuelta por la Reunión Plenaria de Entidades Miembros, la entidad interesada podrá solicitar que la decisión sea reconsiderada en la primera Asamblea General que se convoque.

2. Se perderá la cualidad de miembro por cualquiera de las siguientes causas:

a) Disolución de la asociación.

b) A voluntad propia.

c) Cuando le sobrevenga la pérdida de alguno de los requisitos que le son exigibles, según lo determinado en el artículo precedente, o incumpla los deberes que se establezcan en el reglamento de funcionamiento del Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana y así lo acuerde en ambos casos la Asamblea General, a propuesta de la Comisión Permanente, previa audiencia de la entidad interesada, y mediante el procedimiento establecido al efecto por el propio reglamento de funcionamiento.

**Cuadro de texto 10. Art. 30 Ley 18/2010 de Juventud de la C. Valenciana**

Por último en referencia al Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana, destacar que el mismo contará con los recursos económicos que indica el artículo 31 y que son las dotaciones específicas que figuren en los presupuestos de la Generalitat Valenciana, las cuotas de sus miembros, las subvenciones que pueda recibir de otras entidades públicas, las donaciones de entidades privadas o personas físicas, las herencias o legados de personas físicas, los rendimientos procedentes de su patrimonio, los rendimientos que legal o reglamentariamente puedan generar sus actividades propias y cualquier otro recurso que le pueda ser atribuido legalmente.

Los consejos locales de juventud descritos en la Ley serán estudiados en la cuarta estrategia del Plan de Actuación Pública.

Una vez estudiados los dos grandes órganos que la Ley 18/2010, de Juventud de la Comunitat Valenciana, crea para llevar a cabo la política juvenil autonómica se va a estudiar la misma tal y como la describe el Título III de la Ley.

El Capítulo I del citado Título trata sobre la Información y formación juvenil, creando la Red de Información Juvenil de la Comunitat Valenciana y regulará las Escuelas de Formación de monitores de tiempo libre.

La Red de Información Juvenil de la Comunitat Valenciana está formada por organismos o entidades públicas o privadas que desarrollan servicios de información, de asesoramiento o de orientación a jóvenes y que se prestan de manera directa al público. Estos organismos deben haber sido reconocidos y registrados por el Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove.

Las Escuelas de Formación están reguladas por el artículo 37, que destaca en su punto primero: «La Generalitat, a través del Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove, atenderá la formación de los animadores juveniles, los monitores de tiempo libre y el reconocimiento de las escuelas de formación de animadores juveniles en el ámbito de la Comunitat Valenciana» estando repartidas estas escuelas por toda la Comunidad Autónoma, teniendo muchas de ellas carácter municipal. Acreditarán, una vez recibida la formación y habiendo superado la misma, de forma adecuada a lo que la reglamentación en esta materia disponga.

El Capítulo II trata sobre los servicios que la Generalitat ofrezca a los jóvenes, sirviéndose para ello del IVAJ.Generalitat Jove. Así, el artículo 38 destaca que «la Generalitat potenciará programas destinados a promover y facilitar el acceso de la población juvenil a servicios de carácter cultural, deportivo, recreativo, de consumo, de transporte y similares» y que estos se podrán obtener a través de «la expedición de diversos carnés y la información acerca de los beneficios reservados a la juventud en estos ámbitos». Estos carnés serán expedidos, de manera directa o indirecta, por el IVAJ.Generalitat Jove. Se trata del Carnet Jove, que viene funcionando en el ámbito de la Comunitat Valenciana desde hace algunos lustros, y que a través del programa EURO<26 ofrece descuentos a la Juventud en todos los ámbitos, desde el comercial al turístico pasando por el deportivo o cultural.

Una de las políticas dedicadas a la Juventud por la Generalitat a través del IVAJ.Generalitat Jove es la de las instalaciones juveniles, siendo definidas éstas por el artículo 39 como «los albergues, las residencias, los campamentos juveniles y los espacios físicos que sirvan como infraestructura para la realización de actividades educativas, sociales, culturales y de ocio y tiempo libre que permitan el desarrollo integral de la juventud, ofreciendo un ambiente de intercambio, alojamiento, formación y participación en actividades culturales y su acercamiento al medio natural». Entre estas instituciones destacan dos, las residencias juveniles

y la red de albergues juveniles. Las primeras «son establecimientos de carácter cultural y formativo mediante las cuales se facilitará a sus usuarios alojamiento, manutención, formación y participación en actividades sociales y culturales» según el artículo 40.2, pero generalmente son utilizadas por jóvenes estudiantes como residencia mientras cursan sus estudios universitarios. Mientras, la red de albergues juveniles, según el artículo 41, «está formada por los albergues juveniles de titularidad del Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove, así como por todos los albergues juveniles de titularidad pública o privada que [...] sean reconocidos por el Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove como tales e incluidos [...] en el censo de albergues juveniles estatales». Los albergues suelen ser utilizados por jóvenes excursionistas como alojamiento en pequeñas escapadas turísticas a lo largo del territorio valenciano, así como pudiendo ser utilizados otros albergues estatales dado que los valencianos están incluidos en la red estatal de albergues juveniles.

Por último, el Capítulo II destaca en su último artículo que se ofrecerán «productos de turismo a precios ventajosos para la juventud, que se adecuen a sus recursos económicos», siendo estos generalmente ofertados en vacaciones estivales, navideñas o de Semana Santa, y suelen ser viajes organizados a lugar turísticos, tanto valencianos como de otras comunidades autónomas o del extranjero, así como estancias de fines de semana en campamentos o excursiones de un día, siendo en este caso, generalmente, a destinos valencianos.

El Capítulo III, último punto que se analizará sobre esta Ley y la política de Juventud en la Comunitat Valenciana, trata sobre el Pla Generalitat Jove, y define al mismo en su artículo 43 como «el instrumento de planificación de las políticas de juventud en la Comunitat Valenciana» y que a través del mismo «se establecerán las directrices generales de la política juvenil a desarrollar por la Generalitat, y se coordinarán todas las actuaciones y programas de las distintas consellerias en todas aquellas áreas que incidan en materia de juventud».

El Pla Generalitat Jove ha de ser elaborado por el IVAJ.Generalitat Jove, y debe ser aprobado por su consejo rector. Una vez aprobado éste, se enviará a la Conselleria competente en materia de juventud, que una vez estudiado el plan, deberá enviar el mismo al Consell, órgano colegiado de gobierno de la Generalitat, para su aprobación definitiva. El impulso, la coordinación, el seguimiento y el control del plan serán responsabilidad del IVAJ.Generalitat Jove, para ello necesitará la colaboración de todos los departamentos de la Generalitat, facilitándole la información pertinente y adoptando en sus actuaciones las medidas que resulten necesarias para la ejecución de las acciones que se contemplan en el Pla Generalitat Jove. Al terminar el periodo de vigencia del plan, los departamentos deberán dar cuenta al Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove.

El artículo 46 insta a que el contenido del Pla Generalitat Jove incida prioritariamente en familia, vivienda, empleo, medio rural, educación y formación, investigación, cultura, salud, consumo, seguridad vial, ocio, medio natural, deporte, turismo, solidaridad, integración y participación ciudadana,



asociacionismo juvenil e inclusión social, reproduciéndose a continuación el artículo, detallándose las políticas a aplicar en cada una de las materias citadas:

**Artículo 46.** Contenido del Pla Generalitat Jove

Sin perjuicio de cualquier otra materia que se considere de interés para la juventud valenciana, el Pla Generalitat Jove incidirá prioritariamente en las siguientes áreas:

- a) Familia. Mediante la creación de programas de ayuda a las familias jóvenes.
- b) Vivienda. Mediante el establecimiento de medidas de acceso de la juventud a una vivienda digna y de calidad, que hagan posible la emancipación de los jóvenes y les permitan alcanzar su independencia personal.
- c) Empleo. El Plan contendrá medidas que promuevan el acceso a un trabajo digno, a una formación profesional integrada y de calidad. Igualmente se adoptarán medidas de complementariedad de los sistemas de información y programas de orientación e inserción social, planes de fomento del autoempleo y la economía social, y planes para jóvenes empresarios.
- d) Medio rural. El Plan articulará programas específicos de formación y creación de empleo y fomento de la economía social, para favorecer la permanencia de la juventud en las zonas rurales.
- e) Educación y formación. El Plan contendrá medidas para conseguir una formación y aprendizaje continuos, fomentando la educación formal y la no formal, el plurilingüismo y el tiempo libre educativo.
- f) Investigación. Favoreciendo la presencia de la juventud en los ámbitos de la investigación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, estableciendo planes de excelencia, estabilidad y retorno, e impulsando medidas de acción positivas destinadas a dicho colectivo en los ámbitos público y privado.
- g) Cultura. Estableciendo medidas para el fomento del conocimiento y del uso del valenciano, el impulso y la promoción de las manifestaciones culturales y artísticas, con especial incidencia en la cultura valenciana, el fomento de las actividades de ocio de carácter cultural y lúdico, el apoyo a las agrupaciones y asociaciones culturales y artísticas, con especial incidencia en las musicales, sin perjuicio de cualquier otra materia que se considere de interés para la juventud.
- h) Salud. Mediante programas para la implantación de hábitos saludables y el establecimiento de medidas preventivas en materia de salud laboral y de eliminación de situaciones de riesgo. Se promoverá la educación sexual.
- i) Consumo. El Plan fijará programas de formación para practicar el consumo responsable, y campañas de información para garantizar los derechos de los consumidores.
- j) Seguridad vial. Con el fomento de actividades responsables en este ámbito.
- k) Ocio. Mediante la implantación de programas de ocio alternativo.
- l) Medio natural. Con el establecimiento de programas de conocimiento, respeto y valoración del patrimonio natural, y del cambio climático, fomentando las iniciativas productivas sostenibles y el uso de las energías alternativas.
- m) Deporte. Mediante el fomento del deporte juvenil, con especial atención a los deportes tradicionales valencianos, así como a través del apoyo a las agrupaciones, asociaciones y clubes deportivos juveniles, y a las escuelas deportivas.
- n) Turismo. A través de la promoción del turismo juvenil y de las acciones de intercambio entre jóvenes de distintas comunidades autónomas y países.
- o) Solidaridad: fomentando la solidaridad intergeneracional y la solidaridad de la juventud con los sectores sociales más desfavorecidos.
- p) Integración y participación ciudadana.
- q) Asociacionismo juvenil. Estableciendo medidas que fomenten el asociacionismo juvenil en la Comunitat Valenciana.
- r) Inclusión social. A través de medidas de acción positiva que equilibren las desigualdades existentes en materia de género; discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales; orientación sexual o identidad de género, o que, por su origen, cultura o etnia, padezcan situaciones de exclusión social.

**Cuadro de texto 11. Art. 46 Ley 18/2010 de Juventud de la C. Valenciana**

Así pues, ante la ausencia de un órgano como el IVAJ.Generalitat Jove a nivel municipal en Godella, las políticas para «garantizar a la juventud las oportunidades para su propio desarrollo, mediante la ejecución eficaz de las políticas integrales de juventud» que se indican al principio de la Ley que regula el IVAJ.Generalitat Jove se deberán llevar a cabo por el propio Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella, aplicando y haciendo propios los principios rectores de la Ley 18/2010 que se está analizando.

Equiparable al Consell de la Joventut de la Comunitat Valenciana en al ámbito municipal de Godella se cuenta con el Consejo Asesor de Juventud. Éste podría asumir perfectamente lo indicado en el artículo 20 de la Ley analizada, así como el Artículo 21 en aquello que se aplicable a nivel municipal. El Consejo Asesor de Juventud de Godella no es tan complejo como el autonómico al no tener cuatro órganos sino al ser en sí mismo un único órgano, que se estudiará en el estudio de mercado público del tercer capítulo, así como en la cuarta estrategia, en la que se propondrá un sistema más abierto de elección y una mayor periodicidad, de igual manera que en el estudiado anteriormente Consejo Asesor de Deportes, y que se encargará, de igual manera que su homólogo autonómico, de supervisar la política de juventud, pero en este caso, de la municipal. También es de destacar que el consejo municipal es únicamente de carácter asesor, sin ningún poder de decisión final, pero que al trabajar mensualmente debería aportar y mejorar la política de juventud de Godella, aportando nuevas ideas y mejorando aspectos ya existentes.

### **2.4.3 Cultura**

Según el artículo 44.1 de la Constitución Española: «Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho». Así pues, la máxima ley de los españoles obliga, por decirlo de algún modo, a promover la cultura. Por su parte, el artículo 9.4 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana indica que «todos los valencianos tienen derecho a participar de forma individual, o colectiva, en la vida política, económica, **cultural** y social de la Comunitat Valenciana». Mientras que el artículo 49, otorga competencia exclusiva a la Generalitat valenciana en materia de cultura.

Así mismo, el artículo 20 otorga rango de institución de la Generalitat al Consell Valencià de Cultura, mientras que el artículo 40 lo define así: «El Consell Valencià de Cultura es la institución consultiva y asesora de las instituciones públicas de la Comunitat Valenciana en aquellas materias específicas que afecten a la cultura valenciana».

La Conselleria de Turismo, Cultura y Deporte es la encargada de hacer cumplir el mandato de la Constitución en el ámbito de la Comunitat Valenciana. Para hacer llegar la cultura a todos los ámbitos, la Conselleria dispone de Institutos, Fundaciones, Archivos, Bibliotecas y Museos, cada uno de ellos con una regulación propia, como por ejemplo, la de Organismos Autónomos.

Mientras, el Consell Valencià de Cultura tiene la misión de velar por la defensa y la promoción de los valores lingüísticos y culturales de la Comunitat Valenciana, siendo una institución de carácter consultivo pero de gran importancia, asesorando o haciendo llegar sus recomendaciones a las instituciones valencianas, con el fin de hacer de la cultura uno de los puntales en la acción de gobierno del Consell.

Por lo tanto, al ser este una entidad consultiva que vela por la cultura en el ámbito de la Comunitat Valenciana y cuyo único fin es la promoción de la cultura, así como velar por su defensa, en este apartado se va a analizar el papel del Consell Valencià de Cultura, prestando especial atención a su organización, su forma de trabajar, así como su ley de creación, y su decreto de funcionamiento.

El Consell Valencià de Cultura se rige u organiza mediante órganos colegiados y unipersonales, siendo órganos de gobierno el Pleno del Consell, la Comisión de Gobierno y el presidente y órganos informativos y de trabajo las comisiones permanentes y las temporales.

El Pleno del Consell Valencià de Cultura es el máximo órgano decisorio de la institución. Todas las cuestiones que afectan a la cultura valenciana quedan reservadas a la decisión de él. Está integrado por todos los miembros del Consell Valencià de Cultura, es decir, el presidente, el vicepresidente, el secretario y el resto. Estos miembros, a su vez, son elegidos por Les Corts cada seis años por mayoría de dos tercios y han de ser «personas de relevante prestigio o reconocidos méritos intelectuales dentro del ámbito cultural valenciano », como así indica el artículo 7 de la Ley 12/1985, de la Generalitat, del Consell Valencià de Cultura. Al pleno del Consell le corresponden las siguientes competencias, según el artículo 12 del decreto 202/1998, del Gobierno valenciano, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consell Valencià de Cultura:

**Artículo 12.**

Corresponden al pleno del Consejo las decisiones siguientes:

- a) Elaborar el Reglamento de Organización y Funcionamiento, y sus posibles modificaciones, y elevarlo al Gobierno Valenciano para que lo apruebe.
- b) Aprobar la memoria anual.
- c) Aprobar el anteproyecto de gastos de la institución para que se eleve al Gobierno Valenciano, y también las posibles modificaciones y la liquidación de éste.
- d) Aprobar los dictámenes y los informes que tenga que emitir la institución de acuerdo con lo que disponen los artículos 5 y 6 de la Ley del Consejo Valenciano de Cultura.
- e) Proponer al presidente de la Generalitat Valenciana la distinción de aquellas personas, entidades o instituciones que, por su trabajo o por su probada dedicación al estudio, la defensa o la promoción de la cultura valenciana, se hayan hecho merecedoras a ella.
- f) Aprobar los planes o programas de actuación para cada ejercicio económico.
- g) Constituir las comisiones o ponencias de acuerdo con lo que se prevé en el artículo 22 de la Ley del Consejo Valenciano de Cultura, y designar sus componentes y presidentes.
- h) Aprobar el régimen ordinario de reuniones, y, cuando corresponda, el de reuniones de las comisiones o ponencias.
- i) Hacer propuestas de nombramiento y de remoción de los representantes del CVC o de los vocales miembros que por norma corresponda en los organismos o entidades fijados por Ley o Reglamento.
- j) Proponer al Gobierno Valenciano la aprobación de la plantilla de personal al servicio de la institución, y su estructura orgánica.
- k) Cualquier otra que le atribuyan la Ley del Consejo Valenciano de Cultura y el presente reglamento de Organización y Funcionamiento.
- l) Las otras que el Presidente de la Generalitat Valenciana, las Cortes Valencianas o el Gobierno Valenciano le encarguen.
- m) Aprobar o rechazar los acuerdos y las decisiones que le trasladen las diversas comisiones.
- n) Entre otras competencias atribuidas al pleno del Consejo se puede señalar la elección del vicepresidente, del secretario y de los cuatro miembros de la Comisión de Gobierno, y la verificación del hecho que se han cumplido las causas de cese y de incompatibilidades previstas.
- ñ) El pleno tiene, también, la potestad de elaborar el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Valenciano de Cultura y elevarlo para su aprobación al Gobierno Valenciano, de conformidad con el artículo 17 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana y el artículo 38 de la Ley 5/1993, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano.

**Cuadro de texto 12. Art. 12 Decreto 202/1998 Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consell Valencià de Cultura**

El Pleno del Consell se reúne en sesiones ordinarias y extraordinarias, las primeras tienen lugar de acuerdo con el calendario que, anualmente, presenta el presidente al Pleno para su aprobación y publicación. Reglamentariamente ha de reunirse trimestralmente, pero en la práctica se reúne el último viernes de mes. Mientras, las sesiones extraordinarias se convocan cuando lo decide el presidente, o a propuesta razonada de una tercera parte de los miembros. Los acuerdos se adoptan por mayoría simple de los miembros presentes, exceptuando en los casos en que el Reglamento así lo indica, y en caso de empate el Presidente tiene voto decisorio.

La Comisión de Gobierno está integrada por el presidente, el vicepresidente y el secretario del Consell, y cuatro miembros de éste. Los cargos de la Comisión de Gobierno se eligen cada tres años, excepto el presidente, vicepresidente y secretario, y pueden ser reelegidos. Le corresponden las siguientes competencias, según el artículo 19 del Reglamento aprobado por el decreto anteriormente mencionado:

**Artículo 19.**

Son competencias de la Comisión de Gobierno:

- a) Elaborar el anteproyecto anual de gastos.
- b) Elaborar el proyecto de memoria anual.
- c) Dirigir y controlar la ejecución del presupuesto del CVC y preparar su liquidación.
- d) Determinar la tramitación de los escritos y las peticiones dirigidas a la institución.
- e) Ejercer las facultades ordinarias en materia de contratación administrativa, dentro de los límites legales y presupuestarios.
- f) Disponer los gastos propios de los servicios del Consejo, dentro de los límites legales y presupuestarios.
- g) Resolver aquellas cuestiones que sean sometidas a consideración por el presidente y que no estén atribuidas al pleno del Consejo.
- h) Cualquier otra competencia que le atribuya la Ley del Consejo Valenciano de Cultura o este Reglamento de Organización y Funcionamiento, y el resto que no estén atribuidas a ningún órgano específico.
- i) Informar al presidente de las Cortes Valencianas y a la Presidencia de la Generalitat Valenciana de las actividades y funcionamiento del Consejo Valenciano de Cultura.

**Cuadro de texto 13. Art. 19 Decreto 202/1998 Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consell Valencià de Cultura**

El presidente del Consell Valencià de Cultura es nombrado mediante decreto por el Presidente de la Generalitat de entre los miembros de la institución y previa audiencia de éstos; también decreta su cese. Sus competencias vienen indicadas por el artículo 21 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consell Valencià de Cultura:

**Artículo 21.**

Las competencias del presidente son:

- a) La representación legal de la institución.
- b) Convocar, fijar el orden del día, presidir y moderar las reuniones.
- c) Dirigir todos los organismos y dependencias.
- d) Ordenar los pagos.
- e) Velar por el cumplimiento de los acuerdos del Pleno y de la Comisión de Gobierno.
- f) Cualquier otra facultad de régimen interno o de administración que no esté atribuida al Pleno del Consell o a la Comisión de Gobierno.

**Cuadro de texto 14. Art. 21 Decreto 202/1998 Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consell Valencià de Cultura**

Además, corresponde también al presidente ejercer funciones directivas ordinarias y fijar el orden del día del Pleno y de la Comisión de Gobierno y deberá incluir las propuestas de las comisiones en el orden del día, así como otras propuestas evaluadas por petición de un mínimo de un tercio de los miembros del Consejo. También es función del presidente elegir al vicepresidente y al secretario del Consell Valencià de Cultura.

Las Comisiones permanentes y temporales son aprobadas por el Pleno del Consell Valencià de Cultura, a propuesta del presidente y de acuerdo con la Comisión de Gobierno, o por iniciativa de la tercera parte de sus miembros.

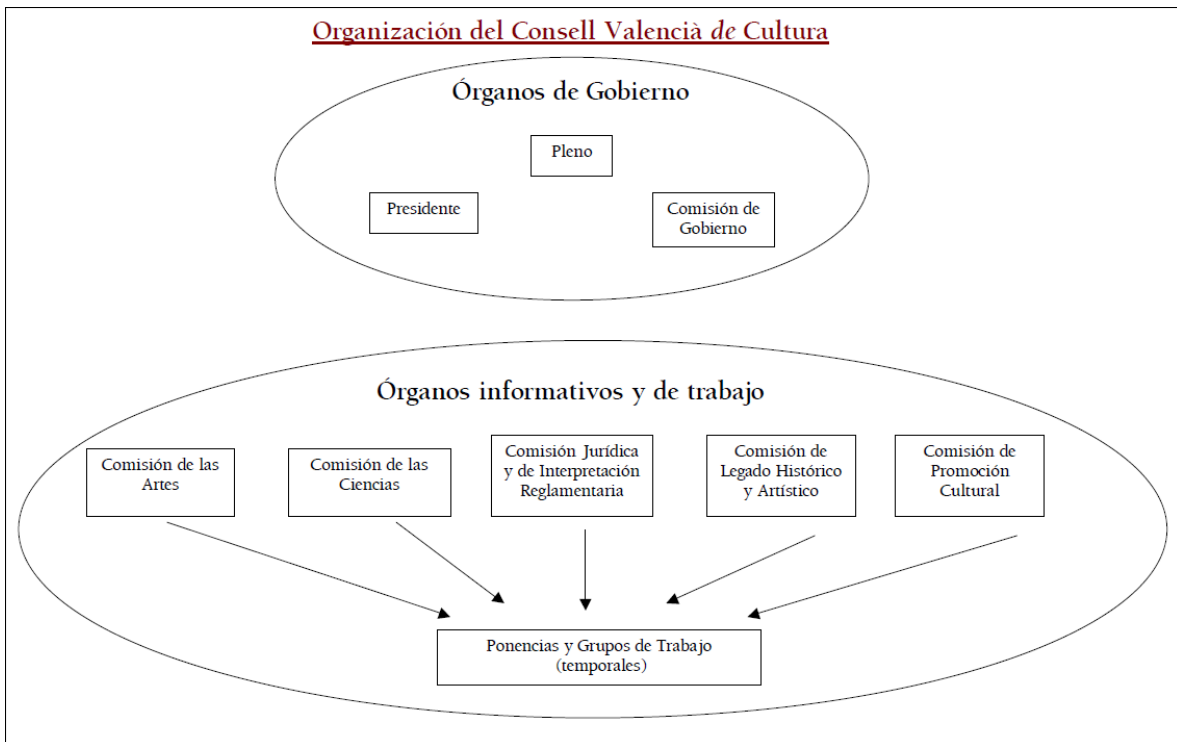
Tienen carácter de comisión permanente la Comisión de las Artes, la de las Ciencias, la Jurídica y de Interpretación Reglamentaria, la de Legado Histórico y Artístico y la de Promoción Cultural.

Tienen carácter de comisiones temporales las que se creen para fines concretos, éstas se extinguirán al finalizar el trabajo encomendado y existen de dos tipos: Las ponencias, que se crean en el seno del Pleno e informan directamente a éste y los grupos de trabajo, que se crean en el ámbito de las comisiones permanentes y sus informes son aprobados, primero por la comisión matriz, y luego por el Pleno.

La Comisión de las Artes se encarga de estudiar y promover todo lo relacionado con las artes plásticas, escénicas y musicales contemporáneas. La Comisión de las Ciencias Tiene como objetivo estudiar y promover todo lo relacionado con las ciencias y la tecnología. La Comisión Jurídica y de Interpretación Reglamentaria estudia aquellas materias de carácter jurídico que se sometan a su consideración, e interpretará el reglamento a instancia del pleno, de cualquier Comisión o de cualquiera de sus miembros. La Comisión de Legado Histórico y Artístico tiene a su cargo el estudio el patrimonio cultural valenciano en sus diversas facetas,

momentos y manifestaciones. Por último, La Comisión de Promoción Cultural tiene, entre otros objetivos, la función de promover e informar sobre aspectos de la realidad cultural valenciana.

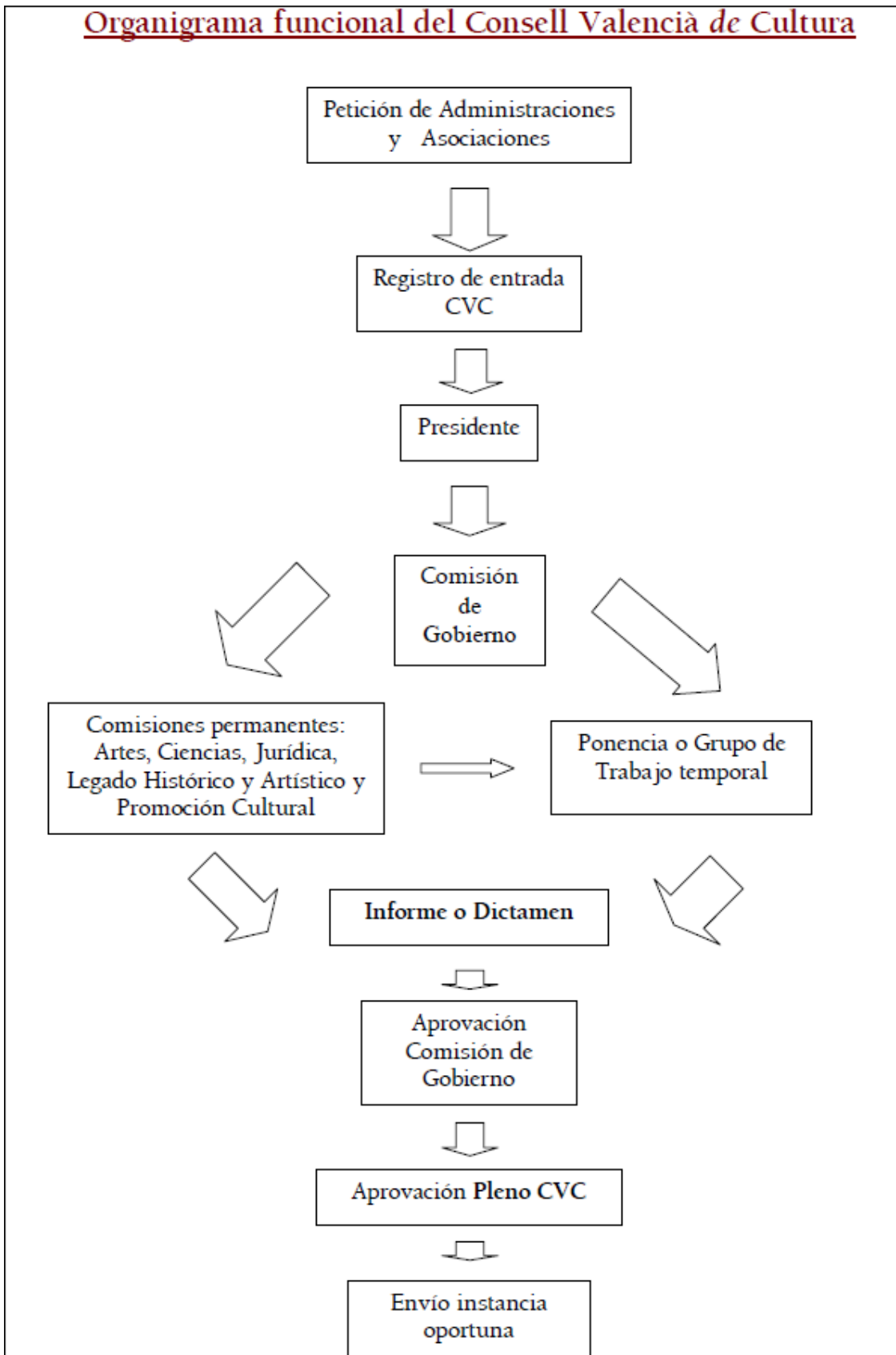
Las Ponencias y los Grupos de Trabajo temporales se crean para tratar asuntos que requieren un dictamen urgente o bien cuando se trata de temas muy concretos dentro de las funciones de cada comisión. Los grupos de trabajo se organizan en el seno de cada comisión informativa y las ponencias con miembros de diferentes comisiones. Los grupos de trabajo están formados por tres o cuatro miembros, uno de los cuales hace la función de coordinador, mientras que las ponencias tienen un presidente, normalmente el presidente del Consell Valencià de Cultura, y un secretario, y cuentan con una mayor representación dentro del Pleno del Consell.



Esquema 1. Organización del Consell Valencià de Cultura

El funcionamiento o la forma de trabajar del Consell Valencià de Cultura sigue el procedimiento indicado en el artículo 65 del Reglamento de Organización y Funcionamiento y se puede describir mediante el siguiente esquema:

### Organigrama funcional del Consell Valencià de Cultura



Esquema 2. Organigrama de funcionamiento del Consell Valencià de Cultura



Cualquier propuesta de informe, dictamen o pronunciamiento que se eleve al Consell Valencià de Cultura se presentará a la presidencia del Consell. Ésta, de acuerdo con la Comisión de Gobierno, la tramitará a la Comisión correspondiente, si la hay o se crea con este fin. En el seno de la Comisión se nombrará una ponencia para que, en el plazo previsto por la correspondiente presidencia, elabore el dictamen o informe que, una vez discutido en el seno de la Comisión y aprobado, será remitido al presidente del Consell para que después de la deliberación en la Comisión de Gobierno, se someta al acuerdo del pleno del Consell. Todos los informes o dictámenes deberán estar firmados por el presidente y el secretario del Consell, o quien los sustituya. Las cuestiones planteadas ante el Consell Valencià de Cultura y que la Comisión de Gobierno considere que no sean de su competencia, serán remitidas a la instancia correspondiente por el presidente. Si hay algún voto particular, se adjuntará cuando la persona interesada lo solicite.

Además, el Consell Valencià de Cultura, por iniciativa de la mayoría absoluta de los miembros presentes en la sesión, y para velar por la defensa y la promoción de los valores culturales y lingüísticos valencianos, podrá elaborar aquellos informes o dictámenes que considere oportunos sin tener que haber recibido la petición de alguna administración o alguna asociación.

Prosiguiendo con la comparación de los organismos autonómicos y municipales, en el caso de Cultura, el paralelismo es muy claro, al existir en Godella un Consejo Asesor de Cultura, con la función de influir y aportar aquello que crean conveniente en la política cultural del municipio, no emitiendo dictámenes su hermano autonómico pero si haciendo llegar aquellos informes que crea conveniente a al concejal encargado de Cultura, o remitiendo aquellas propuestas que crea necesarias al Pleno Municipal del Ayuntamiento.

También incluido en la cuarta estrategia, se le propondrá una mayor carga de trabajo al pasar de reunirse un mínimo de dos veces al año a hacerlo mensualmente, supervisando la política cultural, y velando para que ésta no sea abandonada en la política local. Además tendrá una participación más abierta al estar representados en el mismo todas las asociaciones culturales del municipio, y pudiendo ser miembros del mismo todas aquellas personas que acrediten una dilatada carrera cultural en el municipio o la comarca.

## 2.5 EL FOMENTO PÚBLICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA: EL CASO DE LA LEY 11/2008 DE LA COMUNITAT VALENCIANA

El derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos ya viene recogido en el artículo 21.1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, lo que significa una muestra de su importancia. La Constitución Española también lo recoge en sus 9.2 y 23.1 mientras que el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana lo recoge en su artículo 9.4 indicando que «todos los valencianos tienen derecho a la participar de forma individual, o colectiva, en la **vida política**, económica, cultural y social de la Comunitat Valenciana».

Así, haciendo valer este derecho, considerado por la Generalitat, según se indica en el preámbulo de la Ley 11/2008, como «un factor esencial en la defensa de valores democráticos como el respeto, la tolerancia, la solidaridad, la igualdad y la integración, y de los derechos humanos de las ciudadanas y los ciudadanos», así como «sinónimo de diálogo, concertación, respeto y pluralidad; de implicación de la sociedad civil en el quehacer de las instituciones públicas y de cohesión social» se promulgó la Ley 11/2008, de 3 de julio de 2008, de la Generalitat, de Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.

El objetivo principal de la Ley es el de «regular y fomentar la participación ciudadana, de forma individual o colectiva, en la vida política, económica, cultural y social de la Comunitat Valenciana, así como promover la participación de la sociedad en los asuntos públicos», como se puede leer en el artículo primero de la misma, mientras que la finalidad es la de «impulsar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en los asuntos públicos, la garantía de su derecho a la información, el fortalecimiento del tejido asociativo, la implicación ciudadana en la formulación y evaluación de las políticas públicas [...] la generación de cultura y hábitos participativos entre la ciudadanía», como así indica el artículo segundo.

Para lograr estos objetivos y finalidades la Ley regula los derechos para la participación ciudadana, las entidades ciudadanas mediante las cuales pueden participar, regula los instrumentos para ejercer la misma y su puesta en marcha y, por último, regula las medidas de fomento de la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos.

Los Derechos para la participación ciudadana vienen detallados en el Capítulo I del Título II de la Ley:

- **Derecho a la Información:** La ley garantiza el derecho de los ciudadanos a la información sobre el ejercicio de las competencias de la Generalitat, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas como establece la Constitución

en su artículo 105.b. Así mismo, también se garantiza el derecho a que los ciudadanos sean informados y conozcan las iniciativas de actuación pública.

Para el ejercicio de estos derechos la Ley manda a la Generalitat a desarrollar medios telemáticos para que la ciudadanía pueda informarse sobre las iniciativas de actuaciones públicas y sobre los resultados de la gestión de la Generalitat. Estos medios telemáticos se ubicarán en archivos, bibliotecas, centros de documentación, centros cívicos y culturales públicos, oficinas de información, o cualquier otro punto que sea de acceso a la ciudadanía, además de poder acceder a través del Portal Institucional de la Generalitat en Internet. A través de éstos, «se dará conocimiento a la ciudadanía de los informes o memorias anuales que compendien la actividad desarrollada por la Generalitat y por los organismos e instituciones de ella dependientes, y de los resultados de la gestión pública llevada a cabo», como indica el artículo 6.5 de la Ley, y además la Ley también insta a realizar convenios con medios de comunicación privados para difundir a través de estos las actuaciones en materia de participación ciudadana, además de favorecer mecanismos de participación a través de nuevas tecnologías, como podrían ser las redes sociales.

También se podrá recibir información de forma individualizada y de manera directa por la Generalitat inscribiéndose en el Registro De Entidades Ciudadanas de modo individual, como así lo permite el artículo 16.1. Todos los datos de que disponga la Generalitat sobre los ciudadanos interesados en participar en la vida pública valenciana serán tratados conforme a la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

- **Derecho de acceso a archivos y registros:** Todos los valencianos tienen el derecho a acceder a los archivos y registros de la Generalitat y organismos dependientes de la misma, pudiendo acceder a los documentos que en ellos se hallen de conformidad con la legislación estatal vigente en esta materia.
- **Derecho de petición:** El derecho de petición se puede ejercer de manera individual o colectiva ante la Generalitat y los organismos dependientes de la misma, los miembros de las Fuerzas o Institutos armados o de los Cuerpos sometidos a disciplina militar podrán ejercer este derecho solo individualmente y con arreglo a lo dispuesto en su legislación específica según establece el artículo 29.2 de la Constitución. Las peticiones habrán de ser sobre cualquier asunto o materia comprendidos en el ámbito de competencias de la Generalitat, y los organismos o instituciones de ella dependientes, a no ser que se trate de asuntos para los que exista un procedimiento específico.

- **Derecho a la iniciativa legislativa:** La Ley recuerda el derecho a la iniciativa legislativa, incluido en el artículo 26.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y regulado por la Ley 5/1993, reguladora de la iniciativa legislativa popular de la Comunitat Valenciana, y que pueden ejercer los valencianos mayores de edad inscritos en el censo electoral y que no estén privados de los derechos políticos.
- **Derecho a la participación en la elaboración de Anteproyectos de Ley y programas sectoriales:** Los ciudadanos y las ciudadanas podrán participar en la elaboración de los Anteproyectos de Ley, excepto los propuestos por Iniciativa Legislativa Popular, y de los programas que definan políticas sectoriales del Consell que les afecten mediante el instrumento de audiencia ciudadana que se explicará posteriormente.
- **Derecho a recabar la colaboración de la Generalitat en la realización de actividades ciudadanas:** La ciudadanía puede solicitar la colaboración de la Generalitat para la realización de actividades que fomenten la participación ciudadana, siempre que sea sin ánimo de lucro, a través del departamento competente en participación ciudadana. Éste analizará la conveniencia y viabilidad de la actuación propuesta y establecerá, en caso de respuesta afirmativa, la colaboración que prestará para su desarrollo. La colaboración de la Generalitat puede consistir en el patrocinio de la misma, la cesión temporal u ocasional de bienes públicos, el apoyo técnico para su realización y/o el apoyo a la difusión y conocimiento de la actuación a través de los medios de comunicación institucionales.

Una de las formas de participar en la vida pública valenciana es a través de las Entidades Ciudadanas. Éstas son, según el artículo 14 de la Ley, todas aquellas personas jurídicas sin ánimo de lucro que se regulen por la normativa vigente en materia de Asociaciones, Usuarios y consumidores o Fundaciones, que su ámbito de actuación esté vinculado a los intereses valencianos y que tengan recogido en sus Estatutos el fin de estimular la participación ciudadana en la vida pública, de manera directa o indirecta, el fin de representar y defender ante la Administración Autonómica Valenciana los intereses tanto de sus miembros como de la ciudadanía en general y/o el fin de promover el desarrollo de actuaciones de carácter cívico o social dirigidas a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

También son Entidades Ciudadanas los Centros Valencianos en el Exterior a efectos de lo que indique la Ley analizada respecto a las mismas.

Las Entidades Ciudadanas gozan de los siguientes derechos, reconocidos por el artículo 15 de la Ley 11/2008, de la Generalitat, de Participación Ciudadana De La Comunitat Valenciana:

**Artículo 15. Derechos de las Entidades Ciudadanas**

Se reconocen y garantizan a las Entidades Ciudadanas los siguientes derechos:

- a) Derecho a recibir información por parte de la Administración Autonómica Valenciana, en las mismas condiciones y requisitos que se establecen para las ciudadanas y los ciudadanos en los artículos 5 y 7.
- b) Derecho de acceso a archivos y registros, en las mismas condiciones y requisitos que se establecen para la ciudadanía en el artículo 9 de la presente Ley.
- c) Derecho de petición, en las mismas condiciones y requisitos que se establecen para los ciudadanos y las ciudadanas en el artículo 10 de la presente Ley.
- d) Derecho a participar en la elaboración de los Anteproyectos de Ley y de los programas que definan políticas sectoriales del Consell conforme a los instrumentos y mecanismos de participación regulados en la presente Ley, a excepción de los Anteproyectos de Ley que recaigan sobre materias excluidas por la Ley que regule la iniciativa legislativa popular en la Comunitat Valenciana, en los términos establecidos para los ciudadanos y ciudadanas en el artículo 12 de la presente Ley.
- e) Derecho a participar con la Administración Autonómica Valenciana, con carácter consultivo, en la elaboración de los programas de actuación sectorial.
- f) Derecho a recabar la colaboración de la Generalitat en el desarrollo de actividades sin ánimo de lucro, de acuerdo con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley.
- g) Derecho a solicitar subvenciones y ayudas públicas para las actuaciones que realicen en cumplimiento de las finalidades determinadas en sus Estatutos, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley.
- h) Derecho a obtener la declaración de utilidad pública, de acuerdo con lo que establezca la normativa reguladora del derecho de asociación, a aquellas entidades cuyo objeto social y actividades tengan carácter complementario de las competencias de la Administración.

**Cuadro de texto 15. Art. 15 Ley 11/2008 de Participación Ciudadana de la C. Valenciana**

Y como se puede observar tienen los mismos derechos que los ciudadanos en los derechos coincidentes en este artículo con los anteriormente explicados como Derechos para la participación ciudadana.

Las Entidades Ciudadanas podrán recibir información sobre materias específicas de la competencia de la Administración Autonómica Valenciana de manera directa por la Generalitat inscribiéndose en el Registro De Entidades Ciudadanas, de igual manera a la detallada para los ciudadanos en el Derecho a la Información. Así pues, el Registro servirá para conocer y tener en cuenta a las Entidades Ciudadanas y a la ciudadanía interesadas en tomar parte activa en los instrumentos de participación ciudadana que a continuación se detallarán.

Los instrumentos de participación ciudadana se desarrollarán a través de la audiencia ciudadana, los foros de consulta, los paneles ciudadanos y los jurados ciudadanos, en los que se detallarán sus funciones y funcionamiento a continuación. Estas gozan de elementos en común, tales como la defensa de la conciencia de pertenencia a la Unión Europea, la igualdad efectiva de mujeres y hombres, favorecer la participación de las personas con discapacidad, de las personas mayores y de los jóvenes, así como la integración de personas extranjeras residentes en la Comunitat Valenciana.

La **audiencia ciudadana** podrá ser requerida en la fase de elaboración de Anteproyectos de Ley o programas que definan políticas sectoriales del Consell

para conocer la opinión de los ciudadanos directamente afectados por la futura Ley o programa de política sectorial, siempre que éstos no sean fruto de una iniciativa legislativa popular. También podría ser requerida audiencia ciudadana en cualquier otra iniciativa de actuación según el reglamento específico. Una vez concluida la audiencia ciudadana se tendrá que redactar un Informe de Participación Ciudadana en el que habrán de constar los mecanismos de participación que hayan sido utilizados, el resultado del proceso participativo y, por último, la evaluación del órgano proponente del anteproyecto o programa del resultado participativo, en la que se habrán de especificar las sugerencias e iniciativas fruto de la audiencia que se han incluido en el texto final del Anteproyecto de Ley o programa de política sectorial.

Los **foros de consulta** son «grupos de ciudadanas y ciudadanos o de representantes de Entidades Ciudadanas elegidos democráticamente [...] convocados por la Administración para debatir y alcanzar conclusiones sobre los efectos de una política pública», como así define el artículo 19 de la Ley 11/2008. Además de la participación de los ciudadanos o Entidades Culturales también tendrán cabida «personas expertas en la materia, con el fin de dotarlos de mayor rigurosidad técnica y objetividad». El objetivo último de estos foros de consulta es el de conocer, con la mayor inmediatez posible, las opiniones, críticas y propuestas sobre planes y programas de actuación o sobre problemas que habría de resolver la Generalitat. También. La administración también se servirá de los foros de consulta para analizar la eficacia y aceptación que tendrían en la ciudadanía futuras propuestas que, en base a los resultados obtenidos, podrían plasmarse en iniciativas.

Los **paneles ciudadanos** «son grupos de ciudadanas y ciudadanos y de representantes de Entidades Ciudadanas seleccionados como muestra representativa de la sociedad» a los que la Generalitat podrá consultar sobre cualquier asunto de interés público. Estos habrán de estar constituidos por un mínimo de 7 ciudadanos y 5 Entidades Ciudadanas, elegidos democráticamente y, en el caso de las Entidades Ciudadanas, de entre las que se encuentran en el Registro de las mismas. El objetivo de los paneles ciudadanos será la defensa o promoción de la materia objeto del panel. Cada panel será constituido por una consellería o entidad dependiente de la Generalitat, podrán ser general o temáticos, y su duración mínima será de un año. Así mismo, cada consellería o entidad dependiente podrá constituir cuántos paneles ciudadanos considere necesarios. Finalmente, se evaluará la eficiencia en el funcionamiento de los mismos y la calidad de sus resultados.

Como último instrumento de participación ciudadana recogido por la Ley tenemos a los **jurados ciudadanos**. Éstos están formados de igual manera que anteriores instrumentos de participación, por ciudadanos y Entidades Ciudadanas inscritas en el registro de las mismas, siendo una muestra representativa de la sociedad, en un número máximo de diez. La función u objetivo principal de los jurados ciudadanos es la de valorar el resultado de una iniciativa o programa de actuación ya llevado a cabo por la Generalitat. Se evaluará la eficiencia y la calidad de los

resultados obtenidos por los jurados y una vez evaluadas las mismas, se incorporarán los resultados a los informes o memorias anuales de las distintas consellerías, organismos públicos o entidades autónomas responsables de las iniciativas o programas de actuación valorados.

Por último, la Ley que estamos analizando incorpora una serie de cinco medidas para fomentar la participación ciudadana entre los valencianos, dedicándole para ello el Título III de la Ley.

La primera medida recogida en la Ley es el mandato del artículo 22 de incluir anualmente en los presupuestos de la Generalitat una partida dedicada a subvencionar el desarrollo de actividades que promuevan la participación ciudadana o fomenten una conciencia cívica de participación. Estas subvenciones estarán destinadas a las Entidades Ciudadanas y se otorgaran de conformidad con los principios de objetividad, igualdad, no discriminación, concurrencia y publicidad valorándose el beneficio social, la transparencia y la calidad de los servicios de las entidades beneficiarias de las subvenciones. Las bases para poder obtenerlas serán publicadas por el departamento de la Generalitat competente en materia de participación ciudadana.

La segunda de ellas consiste en realizar programas de formación para la ciudadanía y las Entidades Ciudadanas con las finalidades genéricas de promover el asociacionismo, la participación ciudadana, el conocimiento de las instituciones valencianas y la calidad de vida. Pero los objetivos finales y fundamentales de estos programas de formación versan sobre dar a conocer las herramientas de participación presentes en la Ley 11/2008, de la Generalitat, que se está analizando, especialmente sobre los derechos incluidos en el artículo 15 y que anteriormente se han detallado, formarlas tanto en la utilización de las mismas como en su funcionamiento interno para ajustarse a la Ley y, por último, formarlas en para mejorar su eficacia en el uso de de los medios sociales, físicos y económicos y los mecanismos de difusión y sensibilización social.

La tercera medida tiene unos objetivos similares a la anterior, pero en este caso está centrada en dar a conocer las medidas de participación ciudadana dentro de la Administración pública valenciana, promoviendo cursos de formación en su seno con el fin de que ésta conozca los mecanismos presentes en la Ley y haga uso de ellos, fomentando así la participación ciudadana dentro de las instituciones públicas valencianas y acercando así la ciudadanía a la Administración.

La cuarta conmina a la Generalitat a llevar a cabo campañas informativas y formativas con la finalidad de promover y desarrollar los valores democráticos, incluyéndose de forma significativa entre los mismos a la participación ciudadana, la igualdad entre sexos y los valores universales de la Declaración de Derechos Humanos de la ONU. Éstas tendrán como destino, preferencialmente, a los jóvenes, los valencianos de acogida y no de nacimiento, las personas mayores y aquéllas desfavorecidas.

La quinta y última medida de fomento de la participación ciudadana es la detallada en el artículo 26, consistente en una línea de asistencia a las Entidades Ciudadanas a través de la creación de una Red de Entidades Ciudadanas, así como el fomento de la creación de nuevas Entidades Ciudadanas. Así pues, la citada red creará un Centro de Información y Documentación con el fin de intercambio de datos y conocimientos entre Entidades Ciudadanas y posibilitando así la edición de publicaciones propias, apoyará a las Entidades Ciudadanas que formen parte de la Red en materia de participación ciudadana, gestionará espacios y materiales accesibles para su uso por parte de las entidades en el desarrollo de sus actividades y organizará cursos, jornadas, talleres y encuentros dirigidos a las Entidades Ciudadanas.

Actualmente en Godella existe una Carta de Participación Ciudadana, acompañada de un Consejo Municipal de Participación Ciudadana encargada de promover la participación entre los ciudadanos. En la Carta de Participación Ciudadana se especifican un registro de iniciativas, quejas, consultas y reclamaciones; y el derecho a crear entidades ciudadanas, similares a establecidas en la Ley que estamos analizando. La regulación de ambas es prácticamente igual a la indicada en la ley autonómica, si bien, cuenta con características municipales propias.

El Consejo de Participación Ciudadana señalará prioridades e indicadores de seguimiento para evaluar trimestralmente el desarrollo del programa y la memoria anual de la evaluación de la política comunicativa global del Ayuntamiento de Godella. Éste delegará en Consejos Sectoriales, exceptuando las áreas de Cultura, Juventud y Deportes, encargadas por el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes.

Al tratar este trabajo sobre el citado organismo autónomo, se centrará en la mejora de la participación en las áreas que abarca el mismo, proponiendo posteriormente, en la estrategia cuarta, adecuaciones en los Consejos Asesores encargados de encauzar la participación ciudadana en las políticas de deportes, de cultura y de juventud.



### **3. DESARROLLO: PLAN DE ACTUACIÓN PÚBLICA PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE CULTURA, JUVENTUD Y DEPORTES DE GODELLA**

En este capítulo se va a desarrollar un plan de actuación pública, a través de cuatro estrategias, con el fin de mejorar la participación de la ciudadanía y la comunicación a la misma en el seno del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella, en adelante OAM.

Un Plan de Actuación Pública, en adelante PAP, es un documento escrito, fruto de una Planificación, en el que se detallan los objetivos y las actuaciones que se desarrollarán, durante un año, por parte de la administración respecto a unos servicios públicos muy concretos y en una ubicación geográfica determinada. Éste se estructura en tres fases, la primera consta de un análisis de la situación actual del servicio que se desea mejorar, posibilitando así la fijación de objetivos, siendo ésta la segunda de las fases. Una vez realizado el análisis y la fijación de objetivos se procede a la tercera fase, consistente en una serie de estrategias con las que lograr la consecución de los objetivos fijados. Como cuarta y última fase del Plan de Actuación Pública tenemos el establecimiento de un sistema de control del PAP.

El primer apartado de este capítulo se dedica a la primera fase del Plan de Actuación Pública, incidiendo en el análisis de la situación en comunicación y participación ciudadana en el seno del OAM de Godella. En el segundo se fijan los objetivos concretos del PAP, coincidiendo con la segunda fase del mismo, y se explica la metodología para llevar a cabo el mismo de forma adecuada, mientras, los sucesivos cuatro apartados, se dedican a las estrategias concretas indicadas en la tercera fase del plan que se llevarán a cabo para cumplir con el mismo. Por último, el apartado final se dedicará a la explicación del sistema de control del Plan de Actuación Pública, coincidente con la cuarta fase del mismo.

Antes de pasar al primer apartado de este capítulo cabe realizar una pequeña introducción, sobre el Organismo Autónomo Municipal de Godella, con el fin de tener un conocimiento previo sobre el mismo antes de pasar a analizar aspectos más concretos.

Como se ha indicado en el tercer apartado del segundo capítulo, los organismos autónomos locales vienen regulados en el artículo 85 de la Ley de Bases de Régimen Local, creándose con el fin de gestionar servicios públicos de competencia municipal, y liberando al Ayuntamiento de la gestión directa de los mismos. Así pues, con esa intención fue creado el Organismo Autónomo Municipal

de Godella, con el fin de llevar una gestión descentralizada de la cultura, los deportes y las políticas de juventud en la que hubiera mayor participación ciudadana en la toma de decisiones sobre esas áreas, si bien, luego en los estatutos se profundiza más en los fines y actividades propias del OAM.

Desde su creación, el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella ha visto modificados sus estatutos en más de una ocasión, datando la última modificación de enero de 2008. El articulado de los estatutos, aprobados por el pleno del ayuntamiento el 31 de enero del citado año, viene organizado en nueve títulos, en los que se agrupan los artículos que tratan sobre la naturaleza, objeto y fines; patrimonio; régimen presupuestario, económico, financiero y contable; organización interna; funcionamiento y atribuciones de los órganos colegiados; recursos humanos; régimen jurídico y de control y, por último, la modificación, disolución, extinción o liquidación del Organismo Autónomo Local.

En el primer título se indica la naturaleza, la creación del mismo mediante la disposición de la Ley 7/1985 de Bases de Régimen Local, y la 57/2003 de Modernización del Gobierno Local, todas de carácter estatal, con el fin de gestionar directamente los servicios, así mismo destaca su personalidad jurídica propia, su adscripción al derecho público, su autonomía financiera y su plena capacidad para obrar. Los objetos y fines del mismo vienen definidos en el artículo cuarto, mientras que el artículo quinto indica las actividades en que está facultado para poder cumplir los objetos y fines del artículo anterior. Entre los objetos cabe destacar la gestión, administración mantenimiento y planificación de todos los bienes y servicios en materia de cultura, juventud y deportes así como cualquier otra actividad relacionada con los mismos que le encomiende el Ayuntamiento, mientras que por las actividades a realizar para obtener los fines destacan la colaboración con el resto de Administraciones Públicas, la formalización de convenios públicos o privados respecto a la cultura, la juventud y el deporte, promover el asociacionismo y la participación de los vecinos, la integración social de la juventud, el desarrollo deportivo y cultural de la población, organizar todo tipo de actividades de carácter deportivo, cultural o juvenil y facilitar por parte de sus vecinos el uso de sus instalaciones deportivas y culturales, así como el del centro juvenil.

En el segundo título, de tan sólo dos artículos, se indica el patrimonio del cual dispone el Organismo Autónomo Municipal, entre los que hay dos centros polideportivos, y seis que pueden destinarse tanto a actividades juveniles como culturales. Éstos pertenecen al Ayuntamiento de Godella correspondiendo al Organismo Autónomo Municipal las facultades para su conservación y el cumplimiento de sus fines.

El título tercero, sobre régimen presupuestario, económico, financiero y contable, siendo lo más destacable que el Organismo Autónomo queda sometido al régimen de contabilidad pública, por ello, rendirá cuenta de sus operaciones al Ayuntamiento y, mediante el mismo, a la Sindicatura de Comptes. Así mismo, la hacienda se rige en cuanto al Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, mientras que se indica que el propio OAM elaborará un presupuesto anual de ingresos y gastos, integrándose el mismo en el presupuesto general del Ayuntamiento, y aprobándose en el pleno del mismo. Éste se ejecutará de acuerdo a las normas de las Corporaciones Locales, y será controlado y fiscalizado de la manera que determina el Texto Refundido citado anteriormente.

Los títulos cuarto, quinto y sexto tratan sobre la organización del Organismo Autónomo, su Gobierno y su Administración en órganos colegiados, y el funcionamiento y atribuciones de los mismos. Los órganos del OAM son la Presidencia, la Junta Rectora y los Consejos Asesores/Consultivos de Cultura, Juventud y Deportes. La Presidencia la ejerce el alcalde de Godella, quien, a su vez puede delegarla en el concejal de Cultura, el de Deportes o el de Juventud; destacan entre sus atribuciones la dirección del Gobierno del OAM, su representación, la convocatoria de los órganos colegiados y la aprobación de la liquidación del presupuesto. La Junta Rectora está constituida por la Presidencia, un miembro de cada consejo asesor, los vocales, de designación política acorde con la representatividad obtenida, el secretario y el director gerente, gozando éstos dos últimos de voz pero no de voto; se reúne de forma periódica teniendo una serie de atribuciones, destacando la estatutaria, la presupuestaria, y la consultiva respecto al Ayuntamiento. Los Consejos asesores serán tres, uno por cada área del OAM, es decir, cultura, juventud y deportes, siendo detallados los mismos posteriormente en el análisis de la situación actual del Organismo Autónomo en materia de participación ciudadana. Por último, cabe destacar la figura del Director Gerente del Organismo Autónomo Municipal, siendo el coordinador de los programas de cultura, juventud y deporte; de la gestión administrativa y económica, así como una serie de funciones detalladas en los estatutos, teniendo la mayoría el objetivo de velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta y la correcta ejecución del presupuesto.

El título séptimo, titulado «Recursos Humanos y Órganos de Administración», regula la posibilidad de hacerse socio del OAM, siempre que contribuyan de manera económica para poder selo, mantengan una actitud cívica durante la estancia en las instalaciones del Organismo Autónomo, y cumplan las órdenes dictadas por los órganos de gobierno, así como las recomendaciones del personal. Disponer de un carné acreditativo, disfrutar de descuentos y la asignación preferente de plazas son los beneficios por asociarse al OAM. Así mismo, también

se podrá colaborar, de manera desinteresada, con el Organismo Autónomo para mejorar el cumplimiento de sus fines, el desarrollo de sus funciones y la difusión de sus actividades. Por otra parte, este título también indica como regular la Plantilla de Personal; el régimen jurídico del mismo, coincidente con el del personal del Ayuntamiento; la compatibilidad de las funciones de la Secretaría, la Intervención y la Tesorería del Ayuntamiento con las del OAM, y los requisitos para ejercer el puesto de Director Gerente.

Por último, el título octavo detalla el régimen jurídico y de control, sometiéndose el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes a los Estatutos y la legislación. Le será de aplicación, en cuanto a su personalidad jurídica pública, en las relaciones interadministrativas y cuando ejerza potestades administrativas la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local. Todos los documentos que entren y salgan de las dependencias del OAM habrán de constar en el Registro General creado a tal efecto. El control por parte del Ayuntamiento se ejercerá en la aprobación de la modificación y/o interpretación de los Estatutos, de los presupuestos, de la plantilla de personal, de la catalogación y Relación de Puestos de Trabajo, de la Cuenta General, de las ordenanzas y reglamentos, así como en la autorización para la enajenación, cesión o gravamen de bienes inmuebles y/o la disolución/extinción del Organismo Autónomo Municipal. También el control será ejercido por el Ayuntamiento en medida que éste recibirá copia de las actas de los órganos colegiados decisorios y de las resoluciones de la presidencia.

Por último, el título noveno regula la modificación, disolución, extinción y liquidación del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella, correspondiendo todas ellas al Pleno del Ayuntamiento.

### **3.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ORGANISMO AUTÓNOMO EN MATERIA DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Como bien se ha indicado en la introducción de este capítulo, el Análisis de la Situación Actual es la primera fase de un Plan de Actuación Pública. Esta fase permite seleccionar los Objetivos posteriores. La base del análisis que se va a realizar es la de organizar toda la información obtenida, ya sea a través de fuentes primarias o de fuentes secundarias, en una matriz DAFO, que nos permitirá conocer todos los puntos actuales, positivos y negativos, del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deporte, pudiendo así cumplir el objetivo de la primera fase del Plan de Actuación Pública, la fijación de los objetivos particulares.

La elección por parte del Ayuntamiento de la mejora en el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deporte viene fijada por la situación de tener que

elegir entre varios Objetivos Públicos con el fin de mejorar algún aspecto, tras un método de ordenación de preferencias se decidió la actuación sobre el mismo. Posteriormente, tras evaluar los Objetivos Genéricos derivados, se decidió actuar sobre la Comunicación y la Participación Ciudadana en el mismo.

### **3.1.1 Estudio del Mercado Público: Fuentes de Información Primarias y Secundarias**

Existen dos maneras de obtener la información necesaria para el posterior análisis, que como se ha indicado se realizará mediante una matriz DAFO. Se trata de las Fuentes de Información Primarias y Secundarias con las que se estudiará el denominado mercado público.

Las Fuentes de Información representan el conjunto de posibilidades para obtener información de interés para los decisores públicos, en nuestro caso, los encargados de la realización del Plan de Actuación Pública. Existen diferentes clasificaciones acerca de las Fuentes de Información, tales como Fuentes Cualitativas y Cuantitativas, o Fuentes Internas y Externas, pero para la realización del Estudio del Mercado Público se va a recurrir a la clasificación entre Fuentes Primarias y Fuentes Secundarias.

Las fuentes primarias son aquellas a las que se recurre cuando la información que se desea obtener no existe, por lo tanto esta información hay que generarla, y será específica para el problema que se pretende solucionar. Por el contrario, las fuentes de tipo secundario, o secundarias, son aquellas que ya existen y que, por lo tanto no hay que generar. Las primeras suelen ser más caras y laboriosas de obtener que las secundarias, si bien están perfectamente adaptadas al problema estudiado, mientras las últimas son menos costosas que las anteriores, más rápidas de obtener, pero suelen ser más genéricas y no adaptadas a un problema concreto. El siguiente cuadro ilustra los métodos o posibilidades más característicos de cada uno de los dos tipos de fuentes de información para el sector público:

**FUENTES PRIMARIAS:** OBSERVACIÓN, EXPERIMENTACIÓN, ESTIMACIONES DE EXPERTOS Y ENCUESTAS.

**FUENTES SECUNDARIAS:** PUBLICACIONES, ESTADÍSTICAS Y EMPRESAS SUMINISTRADORAS DE INFORMACIÓN.

Cuadro de texto 16. Tipos de fuentes de información para el sector público

Las fuentes primarias son las más utilizadas dentro del sector público, teniendo especial relevancia la observación y las encuestas, que no sólo se pueden utilizar para obtener información de cara a un análisis previo, sino como método

estratégico de obtención de información constante para la mejora de varios aspectos relacionados con los servicios prestados. Por otra parte, las fuentes secundarias, en el caso de ayudar a la toma de decisiones en un servicio público, son escasas y hay que recurrir a las de tipo primario. Más adelante, en las estrategias, se crearán Cartas de Servicio, que podrán ser utilizadas como Fuentes Secundarias en el futuro en el marco del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella.

En un primero momento se va a recurrir a la observación, una de las posibilidades de las fuentes primarias. Como bien indica su nombre, la observación consiste en actuar de mero espectador en un proceso real, sin realizar una intervención directa en el mismo. La observación puede realizarse tanto de manera visual como mediante técnicas más sofisticadas, como la videovigilancia. Su principal utilización práctica es la de analizar el comportamiento de las personas, así como el de comprobar el efecto de ciertas políticas, en el caso que estamos analizando el de comprobar, mediante la observación, si la política comunicativa y participativa llevada a cabo por el OAM tiene el efecto deseado. Así pues, podríamos comprobar la eficacia de la política comunicativa mediante la observación de la reacción ciudadana ante los elementos mediante los cuales el Organismo Autónomo se comunica con la ciudadanía. Otra de las posibilidades que ofrece la observación es la de conocido como *cliente misterioso* en el sector privado, aplicándose en el sector público bajo la fórmula del *ciudadano anónimo*, comprobando así si la comunicación se hace de forma adecuada, pudiendo acceder al servicio deseado de forma sencilla, y también la posibilidad de poder participar de manera libre y directa a través de los mecanismos de participación ciudadana municipales.

Como fuente primaria complementaria de la de la observación se va a recurrir a la realización de un cuestionario, de pequeño tamaño, en torno a los cincuenta cuestionados, con el fin de, una vez conocidas las deficiencias fruto de la observación, cuantificar cuál o cuáles de ellas son más críticas, o de mayor gravedad. No se va a evaluar el grado de satisfacción obtenida por el ciudadano, ya que otros informes corroboran que ésta es buena, sino que se va a evaluar la política comunicativa y de participación, en cuestiones de importancia tales como el conocimiento de la agenda cultural, juvenil o de actividades deportivas en el municipio ofrecidas por parte del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes del mismo o el acceso de la ciudadanía, ya de forma de individual o mediante colectivos y asociaciones, en la toma de decisión respecto a las actividades culturales, deportivas y juveniles dentro de la política del OAM.

La política de comunicación del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella apenas ha cambiado desde su constitución como

tal por parte del Ayuntamiento. Con lo que se lleva un importante retraso respecto a los mismos servicios ofrecidos por el sector privado. Ésta se basa fundamentalmente en cartelería, el Boletín de Información Municipal o BIM y la Radio Local con emisión en frecuencia modulada y a través de internet.

El Ayuntamiento de Godella dispone, ubicados estratégicamente, de varios puntos de información, o tabloneros informativos, también denominados áreas de expresión libre, consistentes básicamente en un gran panel en el que poder ubicar carteles informativos. Como bien se indica en su nombre, áreas de expresión libre, abiertas a toda la ciudadanía y en la que se pueden observar carteles de todo tipo, tanto del propio ayuntamiento, como del Organismo Autónomo, así como también de entidades privadas y de particulares. También dispone de paneles de uso exclusivo del Ayuntamiento y del Organismo Autónomo, y de un panel electrónico ubicado en una de las principales arterias de la población, junto al polideportivo municipal, sede del OAM y lugar en que se realizan la práctica totalidad de actividades deportivas al aire libre.

La práctica totalidad del presupuesto del Organismo Autónomo en materia de comunicación se gasta en cartelería, incluyendo trípticos, situada en los lugares anteriormente mencionados, éstos a disposición en las instancias municipales y del OAM. Ésta es realizada por funcionarios y trabajadores del ente, que no se dedican exclusivamente a ello sino que tienen fijadas entre sus tareas, y de manera secundaria, la realización de carteles y trípticos. Así pues, es habitual encontrar carteles informativos con un diseño, por lo general, deficiente, en el que se destacan elementos no necesarios y los realmente importantes se hayan diluidos dentro del mismo cartel, y sin un reclamo interesante que llame a la ciudadanía a su lectura, notándose que muchos de ellos están realizados con programas informáticos no dedicados a esa función, como por ejemplo, Microsoft Word o Microsoft Paint, en alguna ocasión con alguna falta de ortografía y sin tener un conocimiento, aunque sea de carácter previo, de diseño gráfico.



Imagen 1. Cartel informativo de una actividad realizada por el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella

A este hándicap en el diseño de los carteles cabe añadir los problemas que presentan las áreas de expresión libre en el que se colocan la mayoría de los mismos. Al no ser éstas de uso exclusivo por parte del Ayuntamiento y del Organismo Autónomo se asemejan más a un gran tablón de anuncios repleto de



carteles varios, tapando unos a otros y en casos, semiarrancados. Dando una imagen que no invita a la ciudadanía a acercarse a leer las propuestas municipales en materia de cultura, juventud y deporte:



Imagen 2. Área de expresión libre del Ayuntamiento de Godella y del Organismo Autónomo

Los tabloncillos de uso exclusivo del Ayuntamiento, tres, mal ubicados y en deficiente estado, son tabloncillos protegidos con un cristal, colocándose los carteles en su interior, sin embargo, se da la situación, curiosa, de que en varios de ellos se observan los carteles municipales pegados sobre el cristal, en vez de estar colocados dentro:



Imagen 3. Tablón de uso exclusivo del Ayuntamiento y Organismo Autónomo Municipal

El tablón electrónico, muy bien ubicado en la principal arteria del pueblo que comunica con las principales carreteras, la urbanización Campolivar y con los municipios de Rocafort, Burjassot y Bétera, y junto al polideportivo municipal, sería muy útil de cara a informar a la población dada la gran cantidad de gente que lo ve al cabo del día. Sin embargo, éste no se suele actualizar, llegando a darse el caso de informar sobre diversas actividades que se habían realizado dos meses antes, e incluso encontrarse en muchas ocasiones a raciones apagado. Se trata de un panel electrónico con escaso uso de energía, con tecnología LED, y un fácil sistema de programación:



Imagen 4. Tablón electrónico municipal

El Boletín de Información Municipal, también conocido por sus siglas BIM, es otro de los elementos en los que se basa la política comunicativa tanto del Ayuntamiento como del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes. Se trata de una publicación con una periodicidad no definida exactamente, en unos casos bimensual, y en otros trimensual, en formato revista en color, gratuita y distribuida mediante buzoneo a toda la población. En ella se informa a toda la población sobre las actividades y la actualidad municipal realizada anteriormente, de forma detallada y fotografiada. También repasa la actualidad política municipal, con una carta del alcalde analizando los dos o tres meses anteriores, y una página de expresión libre dedicada a cada partido con

representación en el consistorio. Respecto a las actividades futuras incorpora una página con la agenda cultural, juvenil y deportiva ubicada al final del boletín. En muchas ocasiones las primeras actividades ya han sido realizadas cuando el boletín llega a los hogares y se dedica la práctica totalidad del mismo a hacer un repaso de las actividades ya realizadas, relevando la información sobre las futuras a una página apartada al final del boletín.



Imagen 5. Portada de un Boletín de Información Municipal de Godella

La radio municipal, Radio Godella, incluida en la Xàrcia d'Emissores Municipals Valencianes, cuenta con programas de producción propia y otros que son coproducidos por todas las emisoras de la citada red de emisoras municipales. Así pues, cuenta con una programación estable en la que se incluye el programa denominado BIM Ràdio, versión radiofónica del Boletín de Información Municipal, de carácter semanal, en el que la población se puede informar de las actividades culturales, juveniles y deportivas a realizar en la población.

	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES	DISSABTE	DIUMENGE
09:00	MUSICO TERAPIA	EL MUSIQUER	ANGELES Y DEMONIOS DEL ROCK	PLANETES	EL GUATEQUE	EL MUSIQUER	LA PINACOTECA DE RADIO
10:00	PLENARI DEL MES	CONTRA CANCHA	JAMBANDS EUROPE	FRONTERA ABIERTA	EL CLUB DE LA SERPIENTE	CONTRA CANCHA	EL FORO
11:00	LA VOZ DE LOS PUEBLOS	CONTRA CANCHA	JAMBANDS EUROPE	EL FORO	FANATICOS DEL FOTOGRAMA	CONTRA CANCHA	BIM RADIO
12:00	LA VOZ DE LOS PUEBLOS	CONTRA CANCHA	JAMBANDS EUROPE	EL FORO	FANATICOS DEL FOTOGRAMA	CONTRA CANCHA	BIM RADIO
13:00	CIUDAD EN LLAMAS	DESCONECTA	EL RINCON DE LOS SENTIDOS	LA PINACOTECA DE RADIO	CIUTAT TANATORI	DESCONECTA	FRONTERA ABIERTA
14:00	FOLK IMPLOSION	GLOBAL MUSIK RADIO	GIVE ME INDIE ROCK	BIM RADIO	MUSIC FACTORY	GLOBAL MUSIK RADIO	EL CLUB DE LA SERPIENTE
15:00	EL MUSIQUER	ANGELES Y DEMONIOS DEL ROCK	PLANETES	EL GUATEQUE	KAJA DE RITMOS	ANGELES Y DEMONIOS DEL ROCK	FANATICOS DEL FOTOGRAMA
16:00	EL MUSIQUER	ANGELES Y DEMONIOS DEL ROCK	FRONTERA ABIERTA	EL CLUB DE LA SERPIENTE	EL CLUB DE LA SERPIENTE	ZONA LATINA	ZONA LATINA
17:00	CONTRA CANCHA	JAMBANDS EUROPE	EL FORO	FANATICOS DEL FOTOGRAMA	MUSICO TERAPIA	JAMBANDS EUROPE	FOLK IMPLOSION
18:00	CONTRA CANCHA	JAMBANDS EUROPE	EL FORO	FANATICOS DEL FOTOGRAMA	MUSICO TERAPIA	JAMBANDS EUROPE	FOLK IMPLOSION
19:00	CONTRA CANCHA	JAMBANDS EUROPE	EL FORO	FANATICOS DEL FOTOGRAMA	MUSICO TERAPIA	JAMBANDS EUROPE	FOLK IMPLOSION
20:00	DESCONECTA	EL RINCON DE LOS SENTIDOS	LA PINACOTECA DE RADIO	CIUTAT TANATORI	CIUDAD EN LLAMAS	GIVE ME INDIE ROCK	LA VOZ DE LOS PUEBLOS
21:00	GLOBAL MUSIK RADIO	GIVE ME INDIE ROCK	BIM RADIO	MUSIC FACTORY	FOLK IMPLOSION	TOTS AMB EL SAHARA	EL RINCON DE LOS SENTIDOS
22:00	GIVE ME INDIE ROCK	DESCONECTA	PLANETES	FANATICOS DEL FOTOGRAMA	JAMBANDS EUROPE	LA PINACOTECA DE RADIO	PLENARI DEL MES
23:00	CIUDAD EN LLAMAS	EL FORO	GLOBAL MUSIK RADIO	EL FORO	GIVE ME INDIE ROCK	FOLK IMPLOSION	PLENARI DEL MES
24:00	MUSIC FACTORY	LA HORA DE KAYAKO	CIUTAT TANATORI	FOLK IMPLOSION	CIUTAT TANATORI	MUSIC FACTORY	LA HORA DE KAYAKO

Producció pròpia

Producció externa (intercanvi XEMV)

Tabla 1. Programación de Radio Godella

Por último, en materia de comunicación, cabe destacar la poca presencia en internet del Organismo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella, pues no cuenta con una página web propia ni con una presencia en ninguna red social. La única información a través de internet que se puede obtener es la incorporada en el perfil de la red social Facebook del Ayuntamiento de Godella, en el que se suele informar de noticias puntuales de actividad municipal enlazadas a la web municipal, <http://www.godella.es>, en la que también se pueden encontrar enlaces para escuchar Radio Godella a través de internet, o la posibilidad de descargar los Boletines de Información Municipal en formato PDF.

# Plan de Actuación Pública para la mejora de la comunicación y la participación ciudadana en el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella



Imagen 6. Portal web del Ayuntamiento de Godella



Imagen 7. Página Facebook del Ayuntamiento de Godella

En materia de participación se ha de analizar el funcionamiento de los Consejos Asesores de Cultura, de Juventud y de Deporte incluidos en los estatutos del OAM, y regulados por los artículos 19, 20, 21, 23, 24 y 28 de los mismos.

En el artículo 19 se detalla la Composición y la Forma de Designación de los Consejos asesores, o consultivos. De cada uno de ellos forman parte un concejal, el de Cultura, el de Juventud y el de Deportes, el director gerente del OAM, un representante de la federación de asociaciones de vecinos en los Consejos de Cultura y de Deportes y un representante del Consejo Escolar Municipal en el caso del Consejo de Juventud, cuatro miembros nombrados por los grupos políticos con representación en el Ayuntamiento y seis representantes en cada caso, de asociaciones culturales, entidades y clubes deportivos y asociaciones juveniles o con presencia mayoritaria de jóvenes con edades comprendidas entre los 14 y los 30 años. Estos últimos serán elegidos por mayoría de dos tercios del pleno municipal de entre las propuestas recibidas por parte de las asociaciones inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones, pudiendo también proponerse personas a título individual. Los representantes de las Asociaciones de Vecinos, así como el del Consejo Escolar Municipal, serán designados por ellos mismos de entre sus miembros.

El artículo 20 indica la duración de los cargos anteriormente detallados, siendo ésta coincidente con la de la legislatura municipal, es decir, de 4 años. Si se produjera un cambio de gobierno a nivel municipal, generalmente mediante una moción de censura, se produciría la renovación extraordinaria de los consejeros. Estos cargos serán nombrados, según el artículo 21, una vez finalizados los procesos de designación, dándose cuenta al Pleno del Ayuntamiento, expidiendo la Presidencia del OAM los nombramientos de los consejeros. En caso de cese del concejal, este será substituido por el nuevo substituto, mientras que la pérdida de la condición de consejero vendrá dada por la ausencia a tres reuniones consecutivas o cinco alternas de causa no justificada, el incumplimiento de las condiciones por las que fueron elegidos o por petición propia.

El funcionamiento de los Consejos Asesores viene detallado en el artículo 23, indicando que tienen carácter consultivo y asesor, como bien indica su nombre, así como de representación del ámbito de la cultura, la juventud y los deportes del municipio de Godella, los miembros de los mismos no perciben remuneración alguna, y los Consejos se reúnen un mínimo de dos veces anuales, o bien cuando sea solicitado por una tercera parte de sus miembros. En cada reunión se habrá de extender acta, tal como indica el artículo 24, en la cual se indicarán las personas intervinientes, las circunstancias del lugar y tiempo que se haya celebrado, los principales puntos de deliberación, la forma y resultado de la votación, y el

contenido de los acuerdos. Así mismo, los miembros podrán hacer constar en ella su voto particular, acompañado de una justificación de motivos.

Por último, el artículo 28 indica las atribuciones de los Consejos Asesores/Consultivos:

**Artículo 28. Atribuciones de los Consejos Asesores/Consultivos**

Son atribuciones del Consejo Consultivo las siguientes:

- a) Participar en la confección de la programación anual de actividades de las distintas áreas de cultura, juventud y deportes.
- b) Conocer el presupuesto del Organismo Autónomo Municipal.
- c) Conocer las cuentas anuales.
- d) Realizar propuestas e informes no vinculantes en orden a la promoción cultural, juvenil y deportiva.
- e) Elegir entre sus miembros un representante de cada uno de los consejos para la Junta Rectora del OAM.
- f) Proponer el cese de los miembros que no asistan a las reuniones con la periodicidad establecida en el artículo 21.

**Cuadro de texto 17. Art. 28 Estatutos Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella**

Como fuente primaria complementaria a la de principal llevada a cabo mediante la observación se suele recurrir a la utilización de fuentes externas, en este caso para obtener información complementaria sobre la deficiencia en la política de comunicación del OAM, principalmente, y ya en un segundo caso, sobre la política participativa. Para ello es conveniente realizar una entrevista a unos diez potenciales usuarios de cualquiera de las actividades programadas por el organismo autónomo para averiguar los *puntos críticos* en materia comunicativa y participativa. A continuación, utilizando en esa información, que en la gran mayoría de los casos coincidirá con la información obtenida mediante la información, se creará un sencillo cuestionario, ubicado en los centros del OAM, para poder ser contestado por sus usuarios. El mismo debe comprobar la adecuación y utilidad de la política comunicativa y participativa, para comprobar así su efectividad, así como el alcance de la misma a la ciudadanía.



Con el fin de mejorar nuestras actividades, adecuarlas a las demandas de la sociedad, y hacer a la población partícipe de las mismas nos gustaría conocer su opinión sobre la comunicación que hace el OAM sobre las mismas, así como de la capacidad de decisión de la población en la implantación de nuevas, o mantenimiento de las que ya se realizan. La escala de respuesta a utilizar es la siguiente:

1. No estoy en absoluto de acuerdo con este enunciado
2. Estoy en desacuerdo con este enunciado
3. No estoy de acuerdo ni tampoco en desacuerdo con este enunciado
4. Estoy de acuerdo con este enunciado
5. Estoy muy de acuerdo con este enunciado.

1. Estoy puntualmente informado de las actividades culturales que realiza el Organismo Autónomo Municipal
2. Estoy puntualmente informado de las actividades deportivas que realiza el Organismo Autónomo Municipal
3. Estoy puntualmente informado de las actividades juveniles que realiza el Organismo Autónomo Municipal
4. Me siento partícipe de la política cultural, deportiva y/o juvenil del OAM
5. La presencia de carteles en lugares públicos y la de trípticos en las dependencias municipales me mantienen informado sobre la programación
6. El Boletín de Información Municipal que recibo en mi domicilio me mantiene informado sobre la programación
7. Me informo sobre la programación a través de Radio Godella 98.0 FM
8. Suelo estar informado a través del "boca a boca" con otras personas
9. No suelo estar al día en cuanto a la programación
10. Intento acceder a los mecanismos de participación ciudadana que hay disponibles en el municipio.

Observaciones adicionales

---

---

#### Cuadro de texto 18. Cuestionario del Estudio de Mercado Público

Como se puede comprobar, se trata de un cuestionario sencillo, en el que los enunciados 1, 2, 3 y 4 se refieren al alcance a la ciudadanía, como se ha descrito anteriormente, mientras que los enunciados 5, 6, 7, 8 y 10 se refieren a la adecuación y utilidad de la política comunicativa y, en menor medida, a la participativa. También se ha incluido una pregunta filtro, la 9, relacionada con la 1, con el fin de comprobar que el cuestionario se realiza de manera adecuada por los cuestionados y finalmente, un apartado de *Observaciones adicionales* que puede ser de utilidad en ciertas ocasiones.

Las preguntas referidas a la adecuación, 5, 6, 7, 8 y 10, pueden considerarse variables explicativas de los primeros enunciados, referidos al alcance a la ciudadanía de las medidas actuales. Así pues, la información que se extraiga de la encuesta servirá de complemento a la obtenida mediante la observación, identificando cuáles son los puntos más deficientes en la política comunicativa y participativa actual. Si se decide actuar sobre las variables explicativas de este cuestionario, como así se hará en la segunda estrategia, es importante mantenerlas constantes en el tiempo, para que al realizar las evaluaciones posteriores, incluidas en el Sistema de Control del Plan que posteriormente se detallará, pueda comprobarse la evolución de las mismas.

Una vez obtenidos los datos, obtenidos a través de unas 20 o 30 encuestas, se procederá a calcular un coeficiente de correlación, para dos conjuntos de datos es el valor de la covarianza dividida entre el producto de las desviaciones típicas o estándar, entre cada una de las variables explicativas y las variables de alcance. Este coeficiente, que varía entre menos uno y uno, permite medir si dos conjuntos de datos varían al unísono, es decir si valores altos en la variable explicativa están asociados a valores altos en la variable de alcance, siendo en este caso correlación positiva, o si al contrario valores altos de la variable explicativa están asociados a niveles bajos en la variable de alcance, siendo así correlación negativa. De no estar relacionados los valores de la variable explicativa y la de alcance, el valor del coeficiente sería cercano a cero. Este valor es fácilmente calculable mediante un programa de Hoja de Cálculo, como podría ser OpenOffice.org Calc, pudiendo cuantificarse la relación entre varias variables explicativas para conocer la importancia de cada una de ellas en el alcance.

### 3.1.2 Análisis DAFO

Una vez obtenida toda esta información se le hace llegar a los responsables del Organismo Autónomo Municipal, así como a los concejales de cultura, juventud y deportes. Éstos encargan la realización de un análisis de tipo DAFO.

Para hacer operativa toda la información que se ha extraído anteriormente, se dispone a la misma clasificada en cuatro tipos o grupos, ayudándose de una matriz de cuatro tipos o grupos que se denomina *Matriz DAFO* y cuyas letras representan las iniciales de las cuatro siguientes: **D**ebilidades, **A**menazas, **F**ortalezas y **O**portunidades. Éstas son los ejes rectores de una doble clasificación basada en el análisis de las Fortalezas y Debilidades del Organismo Autónomo, en el caso que se está tratando, y en las Amenazas y Oportunidades del entorno. Se trata por tanto de clasificar toda la información relevante obtenida en la primera fase para hacerla manejable, no sólo se incluyendo la información obtenida relativa a la política comunicativa y participativa, sino que se pueden incluir otros datos acerca del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deporte

con el fin de tener una visión más global del OAM en su conjunto e identificar más correctamente las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades. Esta forma de proceder mediante la matriz DAFO es de gran popularidad a la hora de realizar Planes de Actuación, tanto en empresas públicas como privadas, y se le suele conocer con el nombre de *Análisis DAFO*.

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión anticuada de las actividades</li> <li>- Escaso uso de las nuevas tecnologías de la información, Internet.</li> <li>- Uso inadecuado de los medios utilizados actualmente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios ofrecidos también por el sector privado tanto en la población como en poblaciones cercanas</li> <li>- Inmovilidad del servicio, pese a la calidad, poca innovación en los mismos</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio consolidado durante años</li> <li>- Gran prestigio entre la población</li> <li>- Considerado de gran calidad por los ciudadanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar la demanda de la ciudadanía, surgida a través de movimientos populares, que reclama más participación ciudadana</li> </ul>

Tabla 2. Matriz DAFO

Así pues, el análisis final queda definido en la matriz DAFO anterior, ésta, complementándose con una *Matriz CAME*, permitirá definir en el próximo apartado de este capítulo definir los objetivos concretos y estrategias a seguir para lograr el objetivo principal del Plan de Actuación Pública.

### 3.2 LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN Y LA PARTICIPACIÓN, OBJETIVOS PRINCIPALES DEL PLAN DE ACTUACIÓN PÚBLICA. METODOLOGÍA A SEGUIR PARA LA CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS.

Como consecuencia del análisis DAFO del apartado anterior, es relativamente fácil obtener una lista de sugerencias sobre objetivos concretos y coherentemente con ellos analizar las Estrategias más convenientes, es decir, las actuaciones tendentes a alcanzar los objetivos. En efecto, el haber utilizado el análisis DAFO permite proponer ahora la adopción de Estrategias para **Corregir** las *Debilidades*, para **Afrontar** las *Amenazas*, para **Mejorar** las *Fortalezas* y para **Explotar** las *Oportunidades*, es lo que se conoce como matriz CAME. Ésta también será encargada por los responsables del OAM y los concejales, y viene adjuntada junto a la análisis DAFO

Así pues, se definirán cuatro estrategias, con sus propios objetivos, para cada uno de los tipos de la matriz DAFO, habiéndose realizado la matriz CAME.

<b><u>CORREGIR LAS DEBILIDADES</u></b>	<b><u>AFRONTAR LAS AMENAZAS</u></b>
<p>Objetivo: Una difusión de las actividades adecuada a la realidad del siglo XXI</p> <p>Objetivo: Hacer un uso más activo de Internet y las nuevas tecnologías en la política comunicativa</p> <p>Objetivo: Mejorar el uso actual de los medios que no se utilizan correctamente</p>	<p>Las amenazas corresponden a aspectos negativos del servicio cuya corrección requiere de actuaciones globales. En este caso se pondrán en marcha mecanismos de participación a través de cuestionarios de satisfacción para conocer deficiencias y afrontar mejor la competencia con el sector privado.</p>
<b><u>MEJORAR LAS FORTALEZAS</u></b>	<b><u>EXPLOTAR LAS OPORTUNIDADES</u></b>
<p>Objetivo: Mantener los estándares de calidad y prestigio logrados con los años</p> <p>Estrategia: Crear Cartas de Servicio con el fin mejorar aun más la calidad y ser más accesibles a los ciudadanos.</p>	<p>El caso de las Oportunidades es parecido al de las Amenazas, son Oportunidades que se dan en el entorno. La actuación a llevar a cabo es aprovechar la demanda de la ciudadanía, del entorno, de más participación ciudadana, dados los últimos movimientos populares surgidos, y propiciar mecanismos de participación en el seno del OAM.</p>

Tabla 3. Matriz CAME

Así pues, la tercera fase del Plan se articulará en cuatro estrategias a seguir, fruto del Análisis DAFO, y del posterior Análisis CAME encargado. La primera estrategia será la de la realización de Cartas de Servicio, la segunda se centrará en la mejora de la difusión de las actividades, la tercera en la realización de cuestionarios de satisfacción y la cuarta, y última, en la creación de consejos asesores de participación ciudadana con participación abierta.

La metodología a seguir para la consecución de los objetivos viene marcada por todas las fases del Plan de Actuación Pública que se está llevando a cabo.

Antes de realizar el Plan, el decisor público puede enfrentarse a la necesidad de tener que seleccionar previamente uno, de entre varios posibles Objetivos existentes, en el caso que se está estudiando se ha optado por centrarse en la mejora de la comunicación y la participación en el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella.

Una vez elegido el Objetivo Público sobre el que versará la actuación del Plan, se deberán plantear los objetivos genéricos para el mismo y a partir de estos los objetivos particulares, sobre los que se empieza a construir realmente el Plan de Actuación Pública. Estos objetivos se pueden obtener de dos formas, de manera directa, cuando un decisor público con capacidad para ello los especifica sin más,

como por ejemplo por resultado de una promesa electoral, la otra consiste en realizar un análisis de la situación inicial, y mediante un método de ordenación de preferencias, o un método de análisis DAFO como se ha utilizado en este trabajo, seleccionar los objetivos.

Una vez realizadas las dos primeras fases, el Análisis de la Situación Inicial, y la Fijación de los objetivos, las fases del Plan de Actuación Pública giran alrededor de las Estrategias para la consecución de los objetivos particulares, que básicamente describen el método o la manera de conseguir llevar a cabo los objetivos particulares, y éstos, a su vez, el cumplimiento del objetivo principal.

Fijadas las Estrategias y los objetivos particulares, la última fase del Plan es la de controlar lo que se ha conseguido mediante el establecimiento de un Sistema de Control que permita medir las desviaciones entre los resultados reales y los previstos y, adicionalmente, permita también, en caso de que las desviaciones sean importantes, controlar los efectos de las acciones correctoras ideadas para reconducir los resultados reales a los previstos en el Plan. Las cuatro fases de un Plan de Actuación Pública pueden resumirse en las que figuran en el siguiente cuadro:

1. El Análisis de la Situación Inicial, del que se pretende obtener información básica que ayude al decisor público a determinar los posibles Objetivos y las pertinentes Estrategias para alcanzar los mismos.
2. La fijación de Objetivos, dónde, en algunas ocasiones, se deberá decidir entre varios de ellos, utilizándose, en nuestro caso, una matriz DAFO y una posterior matriz CAME.
3. La Determinación de las estrategias, surgiendo éstas a través de la determinación de los objetivos en la matriz CAME, abarcando la formación y la información para explicar, interna y externamente, qué se quiere conseguir y cómo conseguirlo.
4. El Sistema de Control del Plan, para conocer lo que se ha conseguido y para modificar el Plan cuando se detecten desviaciones importantes, intentado así reconducir los resultados previstos.

Cuadro de texto 19. Cuatro fases componentes de un Plan de Actuación Pública

### **3.3 PRIMERA ESTRATEGIA: CREACIÓN DE CARTAS DE SERVICIO PARA LAS DEPENDENCIAS DE CULTURA, JUVENTUD Y DEPORTES**

Las Cartas de Servicios nacen con la vocación de constituirse como instrumentos idóneos para fomentar la mejora continua de los servicios públicos, así como para explicitar los niveles o estándares de calidad que la ciudadanía puede esperar en la prestación de los servicios. Así pues, la Carta de Servicios mejorara globalmente los servicios y actividades prestadas por las dependencias de Cultura, Juventud y Deportes del OAM. Esta mejora también se verá afectada sustancialmente en la comunicación y en la participación ciudadana, al tener los ciudadanos un documento de referencia en el que informarse acerca de cómo participar en la vida pública de la ciudadanía, además de incorporar compromisos sobre la información que deben recibir los ciudadanos, comprometiéndose así, indirectamente, en mejorar de manera notoria la comunicación.

Existen varias definiciones de cartas de servicios pero todas ellas incluyen una serie de aspectos comunes esenciales para determinar las características de este instrumento de calidad. A título de ejemplo puede mencionarse la recogida en la Norma UNE 93200:2008 de Requisitos de las Cartas de servicios, que define la carta de servicios como un documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten. Dos son, pues, los elementos diferenciadores de una carta de servicios: ser un documento por medio del cual las organizaciones de las administraciones públicas informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y explicitar los compromisos de calidad asumidos en la prestación de dichos servicios.

#### **Normativa reguladora**

En la Administración General del Estado, y con la finalidad de desarrollar el principio de servicio a los ciudadanos enunciado en el artículo 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE), las cartas de servicios cubren tres aspectos: a) facilitar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos y permitiéndoles comparar lo que esperan recibir con lo que reciben realmente; b) fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los gestores la oportunidad de conocer -de forma consciente, realista y objetiva- cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar; y c) hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos con respecto a la satisfacción de los usuarios y ante los órganos superiores de la propia Administración General del Estado.

Acorde con lo establecido en dicho precepto, el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, tiene por objeto establecer el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, sus organismos autónomos y las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social y regular los aspectos básicos de los programas que lo integran, entre los que se incluye el programa de cartas de servicios.

Nada hay prescrito en cuanto al rango o nivel orgánico que deben tener los órganos y organismos de las administraciones públicas que elaboren cartas de servicios, pero sí se debe hacer hincapié en que, preferentemente, deberían ser los que presten servicios a ciudadanos o usuarios externos o público en general.

En la Comunitat Valenciana, existe una normativa propia sobre las cartas de servicio, denominadas «Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana», y que es definida, según la página web que pone a disposición de la ciudadanía, como «un instrumento de mejora de la administración para lograr, por un lado, una mayor transparencia al ofrecer compromisos de calidad en la gestión del servicio y, por otro, una mejora de la eficiencia en el uso de los recursos públicos ».

La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana se estructura en tres ejes fundamentales de actuación, desarrollándose cada uno en compromisos:

1. Una administración orientada al ciudadano, que se desarrolla con los siguientes compromisos:

- Se atenderán adecuadamente las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas por medio de todos los canales disponibles: presencial, telefónico e Internet, entre otros, en los dos idiomas oficiales de la Comunitat Valenciana.
- Se potenciará la mejora del trato y la atención ciudadana, formando especialmente al personal destinado a esta función.
- Se fomentarán y ampliarán los canales para la participación de los ciudadanos en la elaboración, diseño y mejora de los actuales y futuros servicios.
- Se investigarán las necesidades y expectativas de los ciudadanos, para desarrollar nuevos servicios y mejorar los existentes.
- Se impulsará el desarrollo y consolidación de una cultura de servicio en la organización con el objetivo de ser excelentes en la atención dispensada.
- Se medirá el grado de satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas con relación a los servicios que se le ofrecen.
- Se facilitarán las vías para recoger y gestionar las quejas y sugerencias de los ciudadanos.

- Se informará detalladamente, utilizando todos los canales disponibles, de qué servicios puede recibir de la administración valenciana, así como de dónde, cómo y cuándo puede recibirlos.
- Se plasmarán, en Cartas de Servicios sectoriales y específicas, los estándares de calidad a los que ajustarán la prestación de los servicios públicos los órganos que conforman la administración valenciana, de acuerdo con los principios marco recogidos en esta Carta. El grado de cumplimiento de los compromisos que cada órgano publique en su Carta de Servicio, será accesible a todos los ciudadanos y ciudadanas.
- Se favorecerá que los colectivos más desfavorecidos de nuestra sociedad puedan acceder de manera igualitaria a los servicios prestados.
- Se ofrecerán todos los servicios atendiendo a normas que respeten el medio ambiente.

2. Una administración eficaz y eficiente, que se desarrolla con los siguientes compromisos:

- La simplificación de los procedimientos administrativos con el objetivo de hacerlos más accesibles, sencillos y eficientes; la eliminación de los trámites innecesarios y, en definitiva, la mejora de la calidad y cantidad de los procedimientos existentes.
- La utilización de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías, persiguiendo incentivar e incrementar la relación con la administración a través de las mismas, y en especial de Internet.
- La implantación de la calidad como norma de funcionamiento interno de la organización, subordinando y adecuando la misma a la prestación de cada uno de sus servicios.
- El funcionamiento de un modo equilibrado en todo el territorio, atendiendo a la diversidad de sus necesidades y características particulares.
- La introducción de los medios para que las decisiones se tomen al nivel más próximo al ciudadano, dando responsabilidades a las personas que actúan en los servicios de manera directa.
- La formación permanente de los profesionales que se encuentran al servicio de los ciudadanos, incentivando programas internos de formación y preparando de un modo especial a aquel personal que trata directamente con el mismo.
- El asesoramiento, ayuda y orientación sobre las actuaciones a emprender ante la administración.
- La coordinación entre administraciones y entre diferentes departamentos de la Administración Valenciana, de modo que al ciudadano le resulte más fácil relacionarse con la Generalitat Valenciana.



3. Una administración moderna, innovadora y exigente consigo misma, que se desarrolla con el compromiso de consolidar:

- Una administración que se adapta a la nueva sociedad de la información y del conocimiento, incorporando las últimas y más competitivas tecnologías.
- Una administración comunicativa, abierta y accesible que establece nuevas vías de comunicación con el ciudadano, reduciendo las barreras físicas y abriendo vías más rápidas, cómodas y eficaces.
- Una administración dinámica y participativa en proyectos y eventos nacionales e internacionales, dándose a conocer e incorporando las tendencias más innovadoras de cada momento.

Así pues, tenemos dos referencias para la realización de una Carta de Servicios, la de la Administración General del Estado y la de la Generalitat valenciana.

Para la realización de las Cartas de Servicios del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella se tomará como referencia, a la hora de definir la elaboración y aprobación de las mismas, la «Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios » publicada por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los servicios, en adelante AEVAL, puesto que es la Guía en la que se basa el «Proyecto Cartas de Servicios: Metodología para su elaboración» de la Generalitat valenciana, por lo que se ha optado en elegir la Guía original o madre de la publicada por la Generalitat.

Además, la Guía de la AEVAL también indica cómo realizar Cartas de Servicio Electrónicas, así como la posibilidad de obtener una certificación oficial por parte de la AEVAL a las Cartas de Servicio realizadas por el OAM, puntos que se analizarán separadamente dentro de esta estrategia.

## **Contenido**

El contenido de las Cartas de Servicios suele estructurarse en cinco apartados: Información de carácter general y legal, compromisos de calidad e indicadores, sistemas de aseguramiento y otras medidas, medidas de subsanación, compensación o reparación y por último, información de carácter complementario.

El primer apartado, de información de carácter general y legal, ha de recoger los datos meramente descriptivos de la organización titular de la carta y de los servicios que presta. Así pues, en primer lugar se informará sobre la entidad, en el caso a tratar el OAM, indicando su nombre completo y las siglas por las cuáles es más conocido, su adscripción, al Ayuntamiento de Godella, y los fines que tiene estatutariamente. En segundo lugar, se informará de los servicios que se prestan, de forma clara, así como de los procedimientos necesarios para poder acceder a

los mismos. En tercer lugar, se informará de los Derechos que tienen los usuarios en relación con los servicios, explicitando los que les reconoce el ordenamiento jurídico, incluyendo como mínimo los del artículo 35 de la Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como los demás derechos que se tengan los usuarios de los servicios de cultura, juventud y deportes en nuestro caso. En cuarto lugar se informará de los mecanismos de participación ciudadana, en el caso que se está tratando de los Consejos Asesores de Cultura, de Juventud y de Deportes, la representación en los mismos, su regulación en los estatutos del OAM, así como de los mecanismos de expresión ciudadana como buzones de quejas y sugerencias y la forma de presentación de las mismas, dedicando un subapartado a ello. Por último, se ha de citar en un subapartado final las normas específicas relativas a los servicios más importantes vigentes y la fecha de su publicación en los boletines oficiales correspondientes.

El segundo apartado, de compromisos de calidad e indicadores, ha de ser lo más explícito posible reflejando los *estándares de Calidad*, es decir, los objetivos que plantean en la prestación del servicio, de manera que el ciudadano sepa qué es lo que el servicio puede hacer, y pueda ser evaluado su cumplimiento en términos inequívocos. Constituye éste el núcleo de una Carta de Servicios. Los compromisos de calidad deberán revestir forma de estándares numéricos, es decir, indicar con claridad plazos, duración, coste del servicio... y que éstos se puedan comprobar fácilmente por el usuario. El detalle de los compromisos de calidad no ha de ser, en ningún caso, una simple enumeración o reproducción de disposiciones normativas relacionadas con este aspecto, y generalmente incluirán información precisa sobre los estándares anteriormente mencionados: los plazos previstos para la prestación de servicios, las características relevantes de cada servicio, los mecanismos de información y participación y por último, el compromiso con el medio ambiente. Por último se dispondrá de unos indicadores mediante los cuales el ciudadano podrá comprobar si se están cumpliendo los compromisos de calidad especificados en la Carta de Servicios. Éstos son parámetros de medida, asignados a las características de calidad (atributos del servicio que satisfacen las necesidades y expectativas), que se utilizan para su cuantificación. Algunos indicadores ya están expresados mediante los estándares de calidad presentados como compromiso. Por ejemplo, el *tiempo de espera* o el *tiempo de tramitación*.

El tercer apartado, de sistemas de aseguramiento y otras medidas, se trata de un breve apartado en el que se recogen aquellas medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la

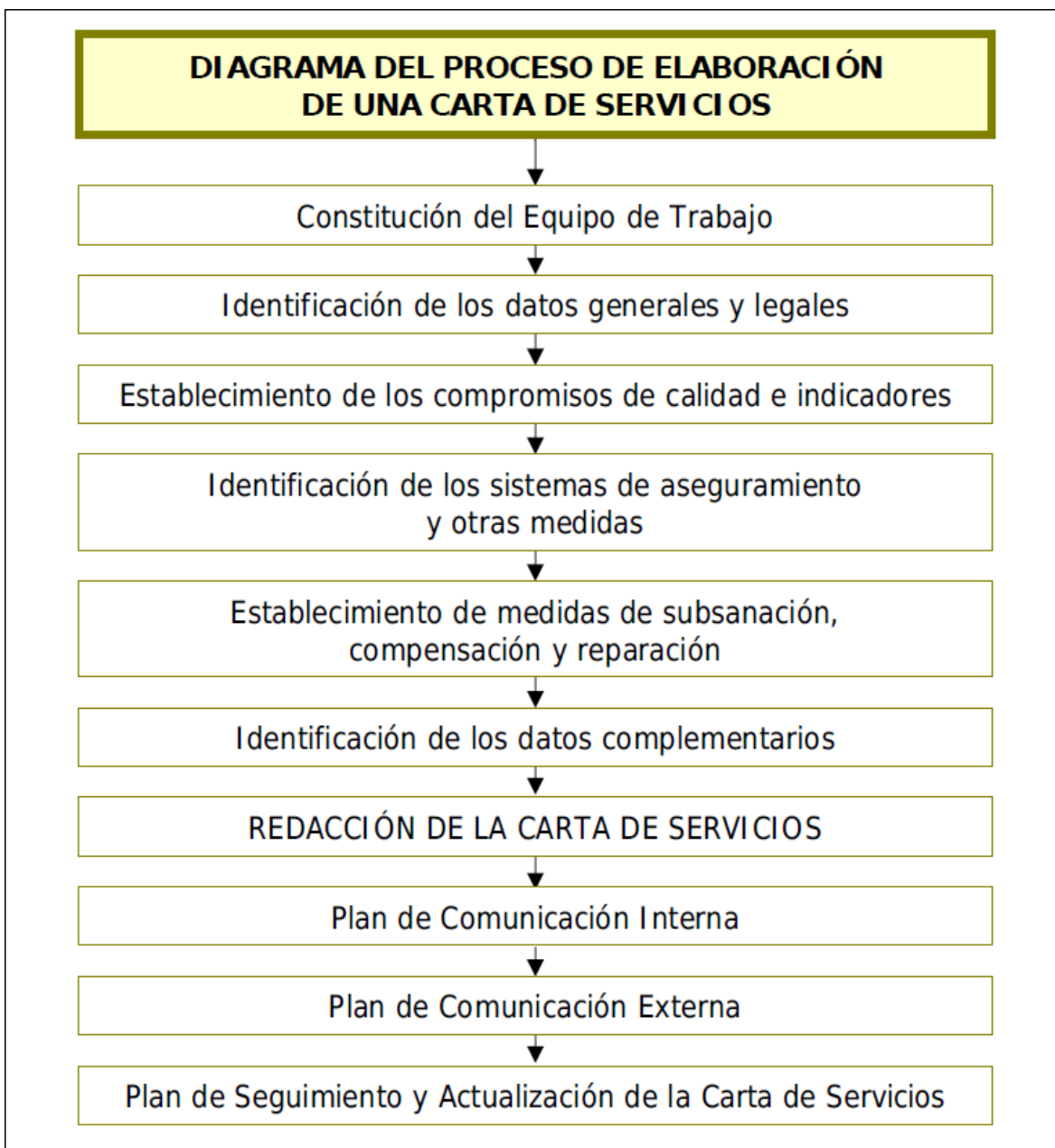
prestación, así como la garantía del cumplimiento con la gestión de la calidad, medioambiental, y de la salud y seguridad laboral.

El cuarto apartado, de medidas de subsanación, compensación o reparación, especificará las medidas de subsanación, compensación o reparación que se ofrecen en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos por la organización en la Carta de Servicios, así como el modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de calidad en ella establecidos, por parte de los usuarios de los servicios. Estas reclamaciones se harán de manera independiente a la indicada en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, anteriormente mencionada.

Como quinto y último apartado, tenemos la información de carácter complementario. Se trata de incluir direcciones electrónicas y postales y teléfonos de las dependencias donde se prestan los servicios; la identificación y dirección de la unidad responsable de la carta en la que se especifique la denominación y dirección – postal y electrónica- de la unidad, creada a tal efecto, que asumirá la coordinación y responsabilidad operativa sobre la gestión y el seguimiento de la carta; medios de acceso y transporte, indicando la localización urbana de las instalaciones, mediante un plano en el que se especifiquen también los medios de transporte público de la localidad: el autobús urbano y el sistema de préstamo de bicicletas; año de publicación y periodo de vigencia, para evitar la obsolescencia de la misma. También se podrán incorporar a este último apartado otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

## Elaboración

Para la elaboración de una carta de servicios es conveniente desarrollar una serie de actividades, que pueden agruparse en las siguientes fases, ilustradas en el siguiente diagrama:



Esquema 3. Diagrama del proceso de elaboración de una Carta de Servicios

La **Constitución del Equipo de Trabajo** es el primer paso a seguir en la redacción de una Carta de Servicios. Éste deberá contar con los recursos necesarios, y estar formado por miembros de los diferentes niveles de la organización, con experiencia y conocimiento en diferentes áreas de la misma.

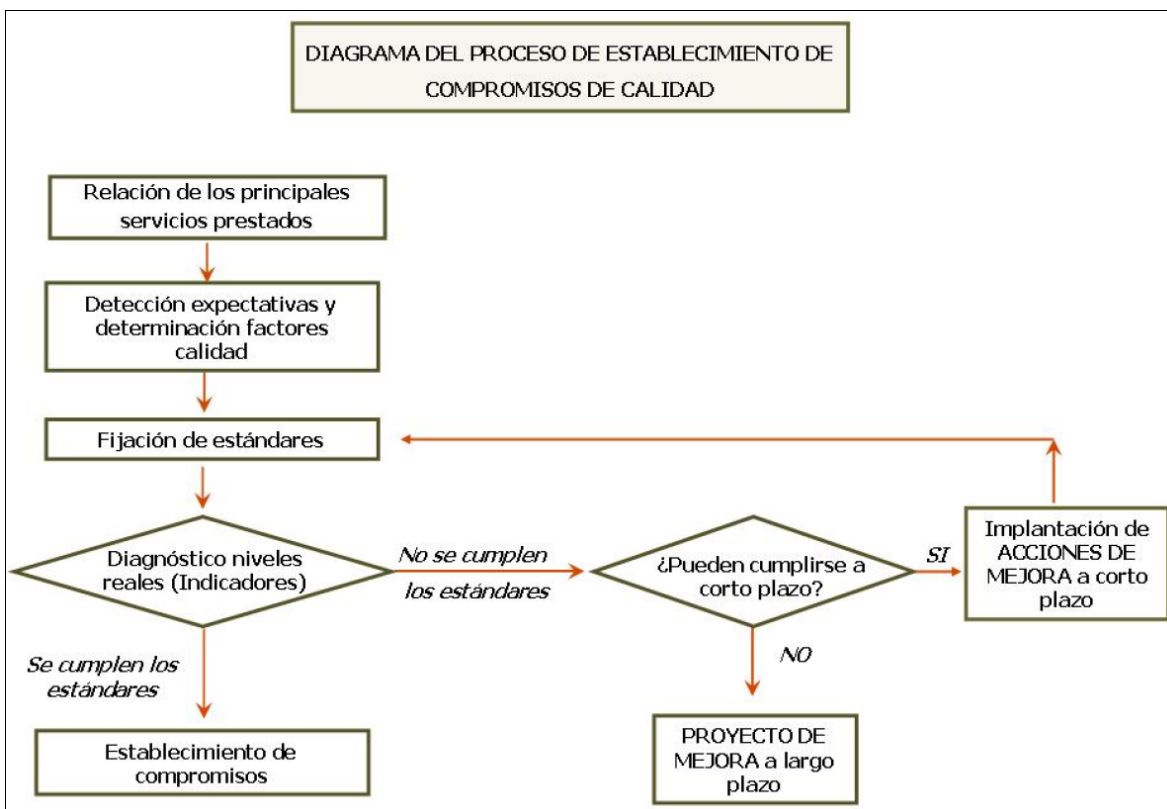
Así pues, en nuestro caso, los máximos responsables de la Carta de Servicios serían los concejales encargados de las dependencias de cultura, juventud, y deportes coordinados por el Presidente del OAM, que a su vez es el alcalde del Ayuntamiento. También se contará con dos o tres personas del personal administrativo y al menos una de éstas que tenga contacto directo con el ciudadano-usuario, y por último con el personal de la unidad dedicada a la Carta de Servicios.

La presencia en el Equipo de Trabajo de los máximos responsables del OAM viene dada por qué la implicación de los máximos dirigentes de cualquier organismo en la realización de una Carta de Servicios constituye un principio básico en la misma, ya que transmite interés por parte de la dirección en la misma. Así mismo, contar con el personal administrativo conocedor de los servicios ofrecidos y de las tareas operativas internas resulta necesario en el Equipo de Redacción de la Carta. El hecho de contar, al menos, con una persona con contacto directo con el ciudadano-usuario es imprescindible dado que aportará su experiencia sobre los tipos de usuarios, sus distintas necesidades, demandas y expectativas pues conocen de primera mano la relación entre éstos y la organización, el OAM en este caso. Por último, el jefe de la unidad designada por el titular de la organización como responsable del proceso de implantación de la carta de servicios será también el encargado de que todo el proceso se desarrolle de manera coherente y conforme con los plazos establecidos, dando cuenta a la dirección de su evolución así como de las eventuales desviaciones.

Una vez constituido el Equipo de Trabajo los miembros del mismo deberán documentar la formación y miembros del mismo, recibir formación sobre los aspectos necesarios para el desarrollo de sus funciones, y documentar, también, mediante un acta o similar, el funcionamiento del Equipo con el fin de aportar información sumamente relevante sobre las razones y motivos que han conducido a las decisiones adoptadas o a las fuentes consultadas, por ejemplo.

En la **Identificación de los Datos de Carácter General y Legal**, segunda fase en la elaboración de una Carta de Servicios, y primera en la que ha de trabajar el Equipo de Trabajo, se procede al examen de la normativa aplicable al Organismo Autónomo Municipal, en nuestro caso, identificando y listando los servicios que ofrece el mismo, incluyendo los datos generales y legales, en caso que fuera necesario, reflejándose en un cuadro el Servicio, el área del OAM al que está asignado, la importancia del mismo para el Organismo, y la normativa municipal o supramunicipal que le fuera de aplicación, además de cumplir con los demás apartados referidos anteriormente en la sección de contenido tales como derechos de los usuarios o los mecanismos de participación ciudadana a través de los Consejos Asesores.

El **Establecimiento de los Compromisos de Calidad y los Indicadores** son la actividad central y principal tanto de una Carta de Servicios como en su redacción pues se establecen los compromisos que el Organismo está dispuesto a asumir en sus relaciones con los usuarios y los indicadores para su medición. Así pues, para realizar esta actividad recurriremos a cinco subactividades, tal y como muestra el siguiente diagrama:



Esquema 4. Diagrama del proceso de establecimiento de compromisos de calidad

- **Relación de los principales servicios prestados:** En esta subactividad la tarea a realizar sería la de hacer una lista de los principales servicios prestados, indicando el área a que pertenecen, en el caso del Organismo Autónomo Municipal el área de cultura, la de juventud o la de deportes, quién realiza la actividad y quiénes son los principales usuarios. Por ejemplo, en el área de Deportes se indicaría que la actividad de Pilota Valenciana es realizada por la Escuela Municipal de Pilota Valenciana, siendo los principales usuarios ciudadanos de los municipios de Godella, Rocafort y Burjassot, con edades comprendidas entre los 3 y los 18 años.
- **Detección de las necesidades y expectativas de los usuarios e identificación de los factores clave de calidad:** Los factores clave de calidad de cada servicio son aquellos aspectos del proceso de prestación del servicio en los que resulta esencial un funcionamiento correcto para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios. Por ello los

factores de calidad se encuentran directamente relacionados con las expectativas de los usuarios acerca de cómo debería desarrollarse la prestación del servicio, siendo así necesario detectarlas contando con la opinión de éstos. Para ello se tomara la referencia del modelo SERVQUAL de calidad del servicio:

DI MENSION	SIGNIFICADO
TANGIBILIDAD	Aspecto de las instalaciones, equipos, empleados y materiales.
FIABILIDAD	Acierto y precisión; ausencia de errores, habilidad de prestar el servicio de la forma comprometida.
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez, puntualidad, oportunidad y deseo de ayudar a los usuarios.
SEGURIDAD	Impresión de profesionalidad, competencia y conocimiento del servicio prestado, habilidad para transmitir confianza al usuario; atención y cortesía.
EMPATÍA	Accesibilidad, transparencia, trato personalizado al usuario.

Tabla 4. Modelo SERVQUAL de calidad del servicio

y se procederá a comprobar si cada uno de las dimensiones de este modelo se cumple en cada uno de los servicios ofrecidos. Se valorará, pues, de manera cruzada con los pasos del usuario en el proceso de prestación del servicio, mediante la expresión fuerte, mediana y débil, comprometiéndose a alcanzar la expresión fuerte en cada uno de los pasos a seguir considerados factores claves en la calidad. Conviene resaltar esto último, pues, siguiendo el ejemplo anterior, no sería necesario un nivel del profesorado alto en la impartición de pilota valenciana en la dimensión de Tangibilidad, pues es competencia de los encargados de las instalaciones, pero sí que lo sería en la dimensión de la Fiabilidad, ya que al ofrecer un buen servicio este será bien considerado por los ciudadanos-usuarios.

- **Fijación de estándares de calidad:** El objetivo de esta subactividad reside en la identificación del nivel estándar de calidad deseable de los servicios ofrecidos por el Organismo. En las cartas de servicios un estándar de calidad refleja el nivel deseado en la prestación del servicio, teniendo en cuenta las expectativas de sus usuarios. Estos deben satisfacer las expectativas de los usuarios, ser realistas y alcanzables, asumidos por los empleados, específicos y controlables por la organización y, por último, estar referidos a los aspectos principales, es decir, aquellos a través de los cuales el usuario percibe y evalúa el servicio.

Para fijar los mismos se deberá realizar un cuadro de 2x2, en el cual se incluyan en la primera columna los factores clave de calidad de cada servicio, agrupando los comunes, que han sido identificados en la actividad

anterior. En la segunda columna, se consignarán los objetivos o niveles estándar de cumplimiento que se fije el Organismo Autónomo para cada uno de los citados factores clave.

- **Diagnóstico de los niveles reales. Establecimiento de Indicadores:** Una vez fijados los estándares, es preciso determinar, antes de trasladarlos a la carta, si su cumplimiento se encuentra al alcance de la organización y en su caso, cuánto falta para lograr alcanzarlos. Para este fin, es aconsejable confeccionar un cuadro de mando en el que se integren, para cada servicio, los siguientes datos: factores clave identificados, estándares fijados, indicadores para el seguimiento, valores reales y diferencia entre éstos y los estándares. Este cuadro de mando permitirá efectuar un diagnóstico sintético de la situación inicial en la prestación de cada servicio e ir comprobando la capacidad del Organismo para alcanzar sus objetivos. Los indicadores establecidos para cada uno de los factores clave deberán, por una parte, medir directamente el desarrollo de las actividades y los resultados empíricos del servicio y, por otra, medir indirectamente los resultados del servicio desde el punto de vista de los usuarios. Los aspectos menos medibles de forma objetiva, como el trato o la receptividad, se medirán mediante indicadores de percepción/satisfacción mientras que los puramente objetivos, como el estado de las instalaciones o la rapidez, se medirán mediante indicadores puramente objetivos cuantificando los resultados del servicio. Es importante que los indicadores nazcan fruto del consenso entre los miembros del Equipo de Trabajo, definiendo qué medir y cómo medirlo y asignando responsabilidades propias para la medición y el posterior análisis. Los indicadores pueden presentarse de muchas formas, como la numérica, mediante valores o variables, por porcentajes o ratios... si bien, es recomendable ésta última presentación en forma de porcentajes o ratios, ya que estos permiten apreciar mejor los niveles reales de calidad y su evolución frente a los objetivos. Para finalizar, el cuadro de mando realizado servirá también para el seguimiento de los compromisos de calidad que se adopten en la Carta de Servicios.
- **Establecimiento de los compromisos de calidad:** Una vez comprobado el grado de cumplimiento de los estándares en las diferentes fases del proceso de prestación del servicio, y fijándose el objetivo de llevarlos a todos a la expresión fuerte en los factores clave, se determinarán los compromisos de calidad fijados en los estándares de calidad, teniendo en cuenta prioridades estratégicas del servicio a la hora de cumplir los objetivos.



Si la organización cumple los estándares establecidos cabe inferir que el proceso está bajo control y que, por tanto, es capaz de responder a las expectativas de sus clientes de forma estable. Así pues, éstos estándares serían incluidos como compromisos de calidad en la Carta de Servicios. Por el contrario, si el OAM no cumple los estándares establecidos, pero el equipo de trabajo considera que es posible alcanzarlos a corto plazo, propondrá la adopción de las medidas necesarias para su cumplimiento y continuará midiendo el nivel de calidad del servicio para decidir si pueden incluirse en la carta compromisos relativos a esos aspectos en un momento posterior. Mientras que si el equipo de trabajo estima que será imposible alcanzarlos a corto plazo, será preciso reconsiderar los compromisos a publicar en la carta.

Llegados a este punto, el equipo de trabajo contará con una relación de los compromisos de calidad que pueden ser asumidos por el organismo de forma inmediata y a corto y medio plazo, con sus respectivos indicadores de calidad y sus valores de referencia, estando esbozado el esquema para la realización de la Carta de Servicios, así como de los proyectos de mejora propuestos para adecuar el servicio a las expectativas del usuario como compromisos a cumplir en un futuro y que puedan ser reflejados en las consiguientes actualizaciones de la Carta de Servicios.

**La Identificación de los sistemas de aseguramiento y otras medidas**, cuarta actividad en el Proceso de Elaboración de una Carta de Servicios, se trata de un breve apartado que, a su vez, se subdivide en dos apartados:

El primero de ellos es el dedicado a las medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación señalándose explícitamente en la Carta aquellos aspectos no contemplados anteriormente que faciliten a los usuarios su acceso al servicio, que aseguren la igualdad de género o que supongan mejoras adicionales de las condiciones básicas de la prestación o que atiendan a colectivos con necesidades especiales. En el segundo, y en el caso concreto del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella, se indicarán las principales medidas medioambientales (reciclaje de papel, gestión energética, etc.) y de seguridad y salud laboral (limpieza, iluminación, ergonomía de los locales, mobiliario y equipos etc.) que existan y estén reguladas tanto por legislación estatal o autonómica valenciana.

**La Especificación de las Medidas de Subsanación, Compensación o Reparación** se trata de la quinta actividad en el Proceso de Elaboración de una Carta de Servicios, también de carácter breve pero muy importante pues es en la que se determinará cuáles son las medidas que se pueden tomar para subsanar,

reparar o compensar el incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta de Servicios, cumpliendo con el contenido y el régimen jurídico de prestación de los servicios.

Como medidas de subsanación cabría incluir una carta de disculpas del Presidente del OAM, a su vez alcalde de Godella, comprometiéndose a subsanar las deficiencias que hayan causado molestias o malestar en el ciudadano-usuario; un regalo institucional como muestra de arrepentimiento del Organismo, y, por último, la devolución de la tasa pagada por el servicio.

En la Carta de Servicios se tendrán que especificar las vías para poder formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos.

La última actividad antes de comenzar con la Redacción de la Carta de Servicios, es la de la **Identificación de la Información de carácter complementario**, en la que se incluirá un plano del municipio en el que localicen todas las instalaciones del Organismo Autónomo Municipal, las principales vías de comunicación para transporte privado, las estaciones del autobús urbano público y del servicio municipal de préstamos de bicicletas. También se detallaran los teléfonos, las direcciones postales y electrónicas, los horarios, y, específicamente, de los de la unidad responsable de la Carta. Además de incluir el año de publicación de la Carta de Servicios.

**Redacción y Presentación de la Carta.** Con las seis actividades previas a la Redacción de la Carta convenientemente realizadas por el Equipo de Trabajo, éste redactará un documento en el que de forma clara, sencilla y comprensible se hará constar la información de carácter general y legal, los compromisos de calidad en el servicio que asume la organización e indicadores, los sistemas de aseguramiento y otras medidas, las medidas de subsanación, compensación o reparación y la información de carácter complementario.

Este texto deberá ir precedido por una introducción redactada por el Presidente del OAM, y a su vez alcalde, y por los encargados de las tres áreas del OAM, los concejales de Cultura, Juventud y Deportes. En ésta se deberá describir el propósito general de la misma y poner de manifiesto su compromiso personal e institucional con la calidad del servicio. Características principales del texto final serán las siguientes:

- **Orientación al destinatario:** se debe utilizar un lenguaje comprensible para los destinatarios de la misma, por lo que se evitarán expresiones complejas o excesivamente técnicas que impedirían la transmisión clara del mensaje que se pretende. También y en la medida de lo posible, se evitarán las remisiones a normativa, por ejemplo, a los Estatutos del OAM

en cuánto a la composición de los Consejos Asesores para ejercer el derecho a la participación ciudadana.

- **Redacción concisa y unívoca:** no debe contener declaraciones genéricas o ambiguas que pudieran inducir a confusión o a diferentes interpretaciones sobre los compromisos asumidos por el Organismo Autónomo.
- **Cuantificación de los compromisos declarados:** se incorporarán aquellos indicadores que permitan la cuantificación de los compromisos de calidad y, a su vez, transmitan credibilidad de cara a sus destinatarios.

El resultado final de esta fase será el **documento-matriz** con el contenido y estructura formal de la Carta de Servicios. Este documento-matriz contiene en extenso toda la información y documentación relativa a la misma, incidiendo en la primera parte de Información de los Datos de Carácter General y Legal, sin sugerir especificaciones de diseño y presentación gráfica, pues éste será acorde con el resto de la política comunicativa del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella.

También es necesario elaborar un documento que constituya el medio de comunicación idóneo para transmitir de forma sencilla y cómoda la información más relevante de la Carta de Servicios a sus potenciales usuarios, es decir, un **documento divulgativo**. No toda la información que integra el documento-matriz es susceptible de presentarse en las dimensiones reducidas del documento divulgativo, por lo que, al diseñar éste, deberá seleccionarse aquella que sea importante para los usuarios de la Carta de Servicios.

Además de su edición en forma de documento-matriz y documento divulgativo, la carta de servicios se ofrecerá también en Internet, a través de la futura web del OAM, y en cartelería presente en las instalaciones del Organismo Autónomo.

El **Plan de Comunicación Interna**, primera actividad teniendo la Carta de Servicios ya redactada, está dirigido a los empleados del Organismo Autónomo Municipal, se centrará en los contenidos de la Carta de Servicios, y en lo que suponen para el conjunto del OAM los compromisos en ella asumidos.

Se trata de un Plan de suma importancia dado que los empleados del organismo son los principales responsables de la ejecución de las actividades desarrolladas a lo largo del proceso de prestación del servicio y, por tanto, de su calidad. Así pues, si los empleados no se implican en el proyecto de implantación de la Carta de Servicios será mucho más difícil conseguir el éxito de ésta.

Los canales de comunicación utilizados para la divulgación del Plan pueden ser formales e informales, orales y escritos, pero no anárquicos, determinando el emisor, el receptor, el propósito y lo esperado del receptor por parte del emisor. Como medida lógica, el OAM deberá utilizar el medio de comunicación más utilizado en sus comunicaciones internas.

El resultado de esta fase debe ser el establecimiento de una programación detallada y la ejecución del plan de comunicación.

Para documentar el Plan sería conveniente utilizar una tabla similar a la siguiente:

ACCIÓN/ CANAL	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	EMPLEADOS A LOS QUE SE DIRIGE	FECHA DE REALIZACIÓN	OBSERVACIONES (RESULTADOS, ...)

Tabla 5. Documentación del Plan de Comunicación Interna

El **Plan de Comunicación Externa** se ejecutará una vez el Interno haya conseguido su objetivo. Éste Plan es dirigido a los usuarios para explicarles los objetivos y alcance de la carta, y en él se distinguen dos aspectos:

- **Distribución:** Con anterioridad a la publicación, cuando proceda, en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia, una vez aprobada la Carta de Servicios en el Pleno del Ayuntamiento de Godella, el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes debe tener incluida su carta de servicios, tanto en versión documento divulgativo como en versión documento-matriz, en su programa de y estar en posesión de la tirada adecuada para alcanzar su máxima divulgación. De este modo, en el momento de la publicación en el BOP, la carta ya debe estar lista para distribuirse.
- **Difusión:** Para la difusión de la carta de servicios deberán tomarse en consideración los distintos canales de comunicación externa habitualmente utilizados por el Organismo Autónomo, además de los que se detallarán en la Segunda Estrategia posteriormente. Se deberá poner especial énfasis en el principio de servicio al ciudadano y en la posibilidad de que éste participe de la política del OAM, atendiendo sus peticiones entre otras medidas de participación. En aquellos lugares físicos en los que se puedan y deban cumplir explícitamente compromisos de calidad sería conveniente la colocación de cartelería que hiciera constar el compromiso del organismo con el ciudadano.

Al igual que en el Plan de Comunicación Interna, en el Externo se debería utilizar una tabla similar a la siguiente del que pueda servirse el Equipo de Trabajo:

<b>FECHA APROBACIÓN DE LA CARTA:</b>				
<b>FECHA PUBLICACIÓN DE LA CARTA (BOP):</b>				
<b>ACCIÓN/ CANAL DE COMUNICACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE DE LA ACCIÓN</b>	<b>GRUPOS DE INTERÉS A LOS QUE SE DIRIGE</b>	<b>FECHA DE REALIZACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES (resultados, incidencias, ..)</b>

Tabla 6. Documentación del Plan de Comunicación Externa

El **Plan de Seguimiento y Actualización de la Carta de Servicios**, última fase en el proceso de elaboración de una Carta de Servicios, es totalmente necesario dado que las Cartas de Servicios son documentos *vivos* pues pretenden facilitar la mejora continua de los servicios prestados por la organización, adecuándose a las demandas ciudadanas. Esta pretensión se hace patente mediante una permanente puesta al día de sus contenidos elaborando el citado Plan. Éste, como bien indica su nombre, se dividirá en Seguimiento y en Actualización.

La parte de Seguimiento consiste en la revisión continua y periódica del grado de cumplimiento de los compromisos y, a través de ello, del grado de satisfacción de los usuarios de los servicios. Éste se medirá mediante los indicadores, las quejas por incumplimiento y sugerencias que los usuarios hagan llegar al Organismo Autónomo y el establecimiento de acciones de mejora en el caso que no se alcancen los objetivos propuestos. Los resultados del seguimiento deberán ser públicos, tanto para los ciudadanos como para los miembros del OAM. El seguimiento se puede realizar mediante un cuadro similar al siguiente, propuesto en la Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios de la AEVAL:

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS							
COMPROMISO	INDICADOR	MÉTODO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD	ESTÁNDAR	RESULTADO DE LA MEDICIÓN	CAUSAS DESVIACIÓN (EN SU CASO)	MEDIDAS/ ACCIONES DE MEJORA
Comunicación a la organización de los resultados del seguimiento. Periodicidad. Medio de comunicación.							
Comunicación a los usuarios de los resultados del seguimiento. Periodicidad. Medio de comunicación.							

Tabla 7. Cuadro de seguimiento de compromisos

Asimismo, se elaborará la parte de Actualización, con el objetivo de considerar los cambios o circunstancias que puedan producirse en la propia organización y en el entorno que determinen la necesidad de adaptación de la carta, conforme los resultados de la parte de Seguimiento. Si se considerase que la Carta es demasiado exigente, por lo que podría acordarse una baja en los compromisos de calidad, o por el contrario considerarla laxa y subir los mismos, teniendo en cuenta los resultados de los indicadores previstos en la misma.

El conjunto de circunstancias que han de tenerse en cuenta y valorarse se pueden recoger en una tabla como la que se propone a continuación:

ORGANISMO A. M.		
Área de la Carta de Servicios		
CRITERIOS o CIRCUNSTANCIAS DE ACTUALIZACIÓN	APARTADO DE LA CARTA AFECTADO	Observaciones

Tabla 8. Cuadro de circunstancias a tener en cuenta

Con estas actividades concluye el proceso de elaboración propiamente dicho de la carta de servicios, a cargo del equipo de trabajo.

Las funciones de seguimiento, actualización y mejora de la carta de servicios, conforme las directrices contenidas en los planes elaborados, serán desempeñadas por la unidad responsable de la carta.

### **Aprobación**

Una vez finalizado el proceso de elaboración de la Carta de Servicios, teniendo la misma convenientemente redactada, se procederá a su aprobación.

En un primer momento se enviará copia de la Carta a la Presidencia el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella, y éste, a su vez, la hará llegar a la Junta Rectora del organismo, convocando una reunión de la misma. La Junta Rectora, en función de las atribuciones establecidas en el Artículo 27 de los Estatutos del Organismo Autónomo Municipal, presentará la propuesta de aprobación de la Carta de Servicios, y una vez aprobada ésta por la Junta, se remitirá al Pleno del Ayuntamiento para su aprobación.

Pese a que para conseguir la aprobación en el Pleno del Ayuntamiento de la Carta de Servicios es sólo necesaria la mayoría simple, sería conveniente intentar la unanimidad de todos los grupos políticos en la aprobación de la misma, para que, pese a ser actualizada constantemente, tuviera una continuación en el tiempo independientemente del color político de los regidores del Ayuntamiento de Godella.

La Carta de Servicios entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia, y tal como se ha indica anteriormente deberá haber una previsión de ejemplares para tener a disposición del público a partir del día de su publicación en el boletín.

#### **3.3.1 Carta de Servicio Electrónica**

Las Cartas de Servicio Electrónicas, muy similares a las convencionales, se diferencian de éstas en que se refieren únicamente a los servicios a los que se puede acceder por procedimientos electrónicos. En el Caso del Organismo Autónomo Municipal se trasladará la Carta convencional a formato electrónico siguiendo las directrices de la Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios », para poder tener un acceso a la misma más rápido y que incluya los servicios o actividades que se puedan prestar electrónicamente, tal y como se detalla a continuación.

En el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella sólo se utilizarían servicios por procedimientos electrónicos en el caso de pagos de tasas, reservas de pistas deportivas o recintos culturales y/o juveniles, y, por

último en inscripciones a actividades, preferentemente deportivas, pero también culturales o juveniles.

También se pretende, a través de la Carta de Servicio Electrónica poder acceder a la convencional a través de los medios electrónicos disponibles, principalmente Internet y los servicios que ella ofrece.

### **Contenido y estructura**

El proceso de elaboración y contenido de una carta de servicios electrónicos es básicamente el mismo que el de una carta de servicios convencional añadiéndole un contenido mínimo que se expone a continuación:

- **Relación de servicios prestados electrónicamente:** Los servicios que se prestarán electrónicamente, mediante la web del Organismo Autónomo Municipal que se habrá de crear, tal y como se indicará en la segunda estrategia, son los pagos de tasas, las reservas de pistas deportivas, y recintos culturales y/o juveniles, las inscripciones en actividades deportivas, culturales y juveniles. Para acceder a estos servicios será necesario disponer de firma electrónica, y el acceso a estos servicios es gratuito, sin pagar un plus adicional por acceder a los mismos de manera electrónica y no física.
- **Especificaciones técnicas de uso:** Se indicarán las especificaciones técnicas de uso para acceder a los servicios ofrecidos en la carta, sin descender a un nivel de detalle que pudiera requerir continuas modificaciones en la carta. Así pues, los servicios habrán de ser accesibles desde un ordenador con conexión a internet, un navegador web libre (Firefox o Chrome) o de uso generalizado por la ciudadanía (Internet Explorer) que funcione en sistemas operativos con las mismas condiciones, libres (GNU/Linux) o de uso generalizado (Windows o MacOS).
- **Compromisos concretos en la prestación:** En el caso del OAM, en este apartado simplemente el organismo se habrá de comprometer a prestar los servicios electrónicamente del mismo modo, o con la misma calidad, en qué se habrían de prestar físicamente, tal y como indica la Carta de Servicios convencional.
- **Indicadores para el seguimiento:** Se trata de introducir indicadores específicos para los servicios electrónicos. Básicamente se evaluará el uso en comparación con el físico, la satisfacción de los usuarios con el mismo, y a través de éste comprobar la facilidad o no de uso del mismo.
- **Medidas de subsanación, compensación o reparación:** Al igual que en la carta convencional, introducir el modo que tienen los usuarios de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de la Carta de



Servicios Electrónica, pudiendo realizar las mismas también de manera electrónica.

- **Información complementaria:** De igual manera que en la Carta convencional, se deberá especificar la unidad responsable de la Carta de Servicios Electrónica, que será la misma que la de la Carta de Servicios, y deberá hacerse constar la denominación y dirección electrónica de dicha unidad responsable, a la que puedan dirigirse a ella las personas o entidades interesadas en cualquier asunto relacionado con la misma. Por último, también deberá consignar las direcciones electrónicas de los servicios prestados.

### **Elaboración, aplicación y publicación**

El proceso a seguir la elaboración, aprobación y publicación es el mismo que el de la Carta de Servicios Convencional, por lo que se preverá que sea aprobada por el Pleno del Ayuntamiento en la misma fecha que la Carta de Servicios convencional, así como que esté publicada en la dirección web del Organismo Autónomo Municipal al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia.

#### **3.3.2 Certificación de la Cartas de Servicios**

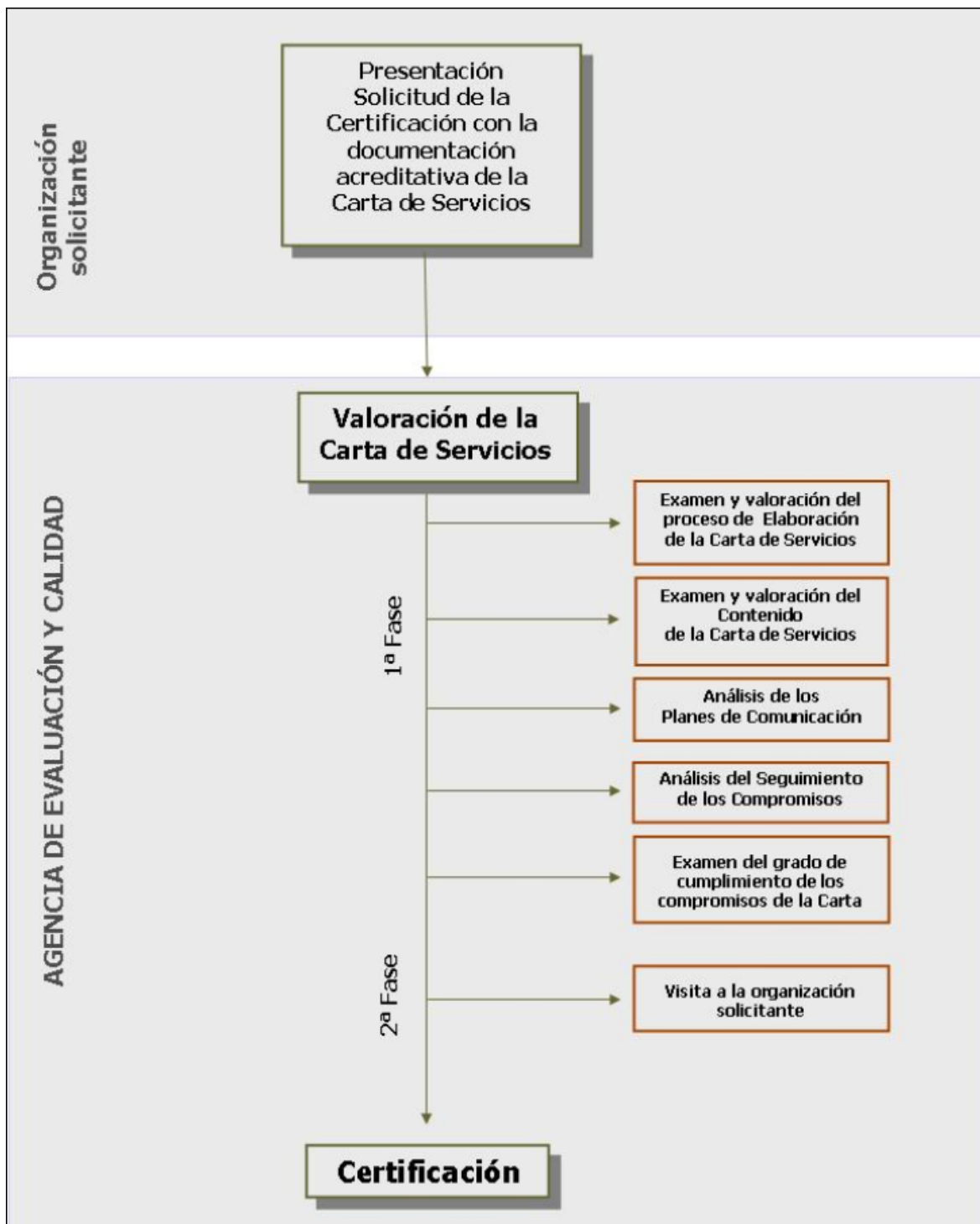
La AEVAL, Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, permite a las organizaciones que han implantado cartas de servicios ir más allá en el camino de la mejora continua certificando el nivel de calidad de las mismas.

La certificación requiere el desarrollo de un proceso de valoración de la carta de servicios, por el cual AEVAL garantiza que la misma cumple los requisitos establecidos en la «Resolución de 22 de octubre de 2009, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, por la que se aprueban los precios públicos de las actividades de certificación y acreditación», emitiendo un documento que así lo acredita.

En el proceso de valoración de la carta para la obtención de la certificación, se tendrá en cuenta el contenido de la misma, el método de elaboración, los compromisos que incluye, los planes de seguimiento y el cumplimiento de los indicados compromisos, según los datos aportados por el OAM de Godella a la AEVAL.

La obtención de la certificación se refleja con el distintivo de AEVAL y es emitida con una validez de tres años.

Si la Carta se realiza conforme a lo indicado en el grueso de este capítulo, ésta cumplirá sin problemas los requisitos para la obtener la certificación y que se visualizan en el siguiente diagrama:



Esquema 5. Diagrama de los requisitos para obtener la certificación de la Carta de Servicios

Para solicitar la misma se deberá de cumplir con una serie de requisitos que se detallan a continuación:

En primer lugar se deberán solicitar a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, AEVAL, el inicio del proceso de Certificación de la Carta de Servicios, dirigiendo a la sede de la misma, sita en la

Calle del Príncipe de Vergara, 108- 3ª de Madrid, y de acuerdo con los procedimientos de la Ley 30/1992 y la Ley 11/2007, el Impreso de Solicitud debidamente cumplimentado, la Carta de Servicios en documento matriz y documento divulgativo, así como la Carta de Servicios electrónica, y, por último, los datos relativos al proceso de elaboración de la carta, seguimiento de la misma y grado de cumplimiento de los compromisos.

El **Impreso de solicitud**, consultable en el Anexo de este Prácticum, debe cumplimentarse y presentarse con la firma del máximo responsable del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella, que es estatutariamente el Alcalde de Godella o un concejal encargado de las áreas de juventud, cultura y/o deportes.

La **Carta de Servicios**, presentada como documento matriz, en el que constará de forma extensa y pormenorizada toda la información relevante de la carta, y como documento divulgativo, mediante el cual se da a conocer a los usuarios la información más significativa y relevante de la Carta de Servicios. Por último también se presentará la Carta de Servicios electrónica tal y como se hallará en la futura página web del Organismo Autónomo Municipal.

Los **datos relativos al proceso de elaboración de la carta, seguimiento de la misma y grado de cumplimiento de los compromisos** deberán estar referidos a los siguientes aspectos:

- Constitución y formación del equipo de trabajo.
- Identificación de los datos de carácter general y legal.
- Identificación de los principales servicios.
- Establecimiento de los compromisos de calidad y los indicadores para su medición.
- Identificación de los sistemas de aseguramiento y otras medidas, en el caso de la Carta de Servicios convencional.
- Identificación de las medidas de subsanación, compensación o reparación por incumplimiento de los compromisos de la carta.
- Planes de seguimiento y actualización de la carta de servicios.
- Planes de comunicación interna y externa de la carta de servicios.

Una vez presentados los citados documentos se habrá de hacer efectivo el pago del precio público correspondiente para continuar con el proceso de certificación de la Carta de Servicios.

Una vez solicitado el inicio del proceso de certificación de la Carta de Servicios del OAM, la AEVAL procederá a la evaluación de la misma en dos fases, de acuerdo al diagrama del proceso de certificación de una carta de servicios.

En la primera fase de la misma se comprobará minuciosamente que la Carta de Servicios se ha elaborado correctamente, cumpliendo con la Resolución de 22 de octubre de 2009 anteriormente referida, siguiendo los pasos explicados en este

capítulo, basados en la Guía para el Desarrollo de Cartas de Servicio publicada por la misma AEVAL.

Una vez realizada la comprobación y habiéndose cerciorado de que ésta se ha realizado correctamente en todos sus aspectos, desde la primitiva constitución del Equipo de Trabajo a los Planes de Comunicación Externa e Interna y el cumplimiento de los Compromisos adquiridos, se pasará a la segunda fase, consistente en una visita por parte de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios al Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella con el fin de aclarar o confirmar aspectos concretos sobre la Carta de Servicios.

Una vez completado el proceso de análisis y valoración de la carta de servicios, AEVAL resolverá si procede o no emitir la certificación de la carta y comunicará el resultado al OAM de Godella.

En caso de que el resultado fuese negativo, se notificará mediante informe motivado. Si bien, si la Carta se realiza conforme a lo indicado ésta debería ser certificada sin ningún problema.

En caso de ser certificada, la Carta de Servicios del OAM de Godella recibirá el distintivo de AEVAL con una validez de tres años y se incluirá en la *Relación de Cartas de Servicios certificadas* consultable en la página web <http://www.aeval.es>.

### **3.3.3 Valoración económica de la Primera Estrategia**

La primera estrategia, de creación de Cartas de Servicio, es la más importante de las tres estrategias relacionadas con la política comunicativa del Organismo Autónomo Municipal de Godella, por lo que supondrá un ligero coste económico en su aplicación, así como la tercera, si bien éste se verá subsanado con el ahorro previsto en la segunda estrategia, y la ausencia de gasto público en la cuarta.

También se prevé que la Carta de Servicios contribuya a promocionar las actividades del OAM, especialmente las menos numerosas, de las áreas de Cultura y de Juventud, y que esta promoción se transforme en un mayor ingreso económico evitando el caso de que muchas de las actividades propuestas son deficitarias.

El gasto inicial será dividirá en personal, gastos de imprenta. Se propondrá a los integrantes del Equipo de Trabajo unos incentivos en forma de porcentaje de nuevos beneficios obtenidos a través de la puesta en marcha de la Carta de Servicios, a excepción de los miembros de la dirección del OAM. No se plantea la posibilidad de contratar a nadie para estar en el Equipo de Trabajo.

El gasto en imprenta será el de imprimir en formato díptico una tirada aproximada de 400 dípticos con la Carta de Servicios en formato divulgativo, para que éstos se hallen en las dependencias del Organismo Autónomo, 5 carteles de grandes dimensiones para ubicar en las mismas dependencias, así como de 5 impresiones del documento matriz para poder ser consultados en las mismas, no siendo un gran gasto de los incluibles el presupuesto del OAM.

Por último queda la inclusión en la futura página web del OAM la inclusión de la Carta de Servicios electrónica, encargando a la persona que realiza la actual web municipal la inclusión de la misma en la futura web, como se detallará en la segunda estrategia.

Como conclusión cabe destacar que pese a haber un gasto, éste no es de gran significación en el presupuesto total del OAM, además de no serlo a fondo perdido, pues éste gasto inicial repercutirá en futuros ingresos por parte del organismo.

### **3.4 SEGUNDA ESTRATEGIA: MEJORA DE LA DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

La segunda estrategia consiste en mejorar la difusión que se hace a la población de las actividades relacionadas con la cultura, la juventud y los deportes y realizadas por el Organismo Autónomo Municipal. Cambiando o mejorando la actual política comunicativa, que apenas ha variado desde la creación del OAM.

Ésta se centrará en cuatro puntos, el Boletín de Información Municipal, los Medios de Radiodifusión, los Medios telemáticos y por último, los Medios tradicionales o cartelería.

#### **3.4.1 Boletín de Información Municipal**

El Boletín de Información Municipal, o BIM, tal y como se especifico en el Estudio de Mercado previo a las estrategias, es una publicación municipal en formato revista en color y sin una periodicidad específica.

El grueso de la revista se dedica a informar sobre actividades realizadas anteriormente, de forma detallada y fotografiada. Hace también un repaso a la actualidad política del municipio, incluyendo una carta del Alcalde al respecto de la misma, y una página por partido político representado en el consistorio. Como último contenido, incorpora una página con la agenda cultural, juvenil y deportiva situada al final de la revista. Es repartido mediante buzoneo, llegando en la mayoría de los casos con retraso a los domicilios, ya que muchas de las actividades a las que se refiere escuetamente al final del mismo ya han sido realizadas cuando la población tiene acceso al mismo. Una vez repartido es colgado en la página web del Ayuntamiento, <http://www.godella.es>, en formato PDF.

Para que el Boletín de Información Municipal, o BIM, contribuya a mejorar la política comunicativa del OAM necesita de un cambio radical basado en 6 puntos que se exponen a continuación:

- El nombre de Boletín de Información Municipal, pese a ser realmente descriptivo, no es llamativo entre la población, además de ser excesivamente amplio, por lo que se debería relegar a un segundo plano, proponiendo el nuevo nombre de «Godella cultural, esportiva i juvenil- Butlletí d'Informació Municipal», estando el nombre de «Godella, cultural

esportiva i juvenil» como cabecera y relegando el de «Butlletí d'Informació Municipal» al subtítulo del mismo.

- El cambio más importante que ha de realizarse en el actual BIM es el enfoque que se hace de las actividades, pues mientras se dedica actualmente más de la mitad del mismo a hacer un repaso de las actividades ya realizadas, únicamente se dedica una escueta página a las futuras actividades a realizar. Por lo tanto, el grueso del Boletín se debería dedicar a informar de las futuras actividades a realizar, detallando el contenido de las mismas, las formas y lugares de inscripción, precio si lo tuviera, lugar de realización, fecha, y beneficios que al ciudadano le reportaría dicha actividad, dedicando aproximadamente entre un tercio y media página a actividad a realizar durante el próximo mes. Por otra parte, también se dedicaría parte del boletín para, de forma más escueta, informar sobre las actividades periódicas, como las deportivas, a las que aún fuera posible la inscripción habiéndose comenzado ya a impartir, como por ejemplo algunas actividades deportivas. En el inicio de las mismas se le debería dedicar el mismo espacio que a las actividades periódicas. Por otra parte, a las actividades ya realizadas que hubieran tenido una relevancia importante se les podría dedicar un pequeño reportaje, si bien, sin exceder en un 20% del contenido total del Boletín de Información.
- Una de las críticas más extendidas a lo largo del municipio es la excesiva politización del Boletín, ya que el mismo se abre con una carta del alcalde, éste está presente en una gran parte de las fotos de las actividades, así como los concejales, y añadiendo la página por partido político ubicada en la revista. Con el inicio de la nueva legislatura el 11 de junio de 2011, y fruto del pacto de Gobierno entre algunas fuerzas políticas municipales, se acordó otorgar a todos los grupos políticos municipales de una subvención pública. Ésta subvención debería ser utilizada por los partidos para informar de la política municipal, y verter sus opiniones en sus boletines de información propios. Al tener los partidos dicha subvención se hace innecesario que el Boletín ceda parte de sus páginas a los grupos políticos, así como la carta del Alcalde, por lo que se ha de eliminar toda referencia a la política municipal, las intervenciones de alcalde y concejales y las páginas dedicadas a los partidos políticos del mismo.
- El actual Boletín de Información Municipal es imprimido en formato revista, con un papel de gran calidad, en color de alta resolución, y grapado. Siendo éste una publicación de carácter informativo es excesivo que se imprima como de si una gran publicación de referencia se tratase. Por tanto, el nuevo Boletín se tendrá que imprimir en papel prensa, en blanco y negro, y sin grapar, teniendo la apariencia, por ejemplo, de un diario gratuito.
- Actualmente, el Boletín de Información Municipal no tiene una periodicidad definida, repartiendo bimensualmente, trimensualmente o incluso en espacios superiores a los 4 meses, dando una imagen de poca seriedad ante la ciudadanía por este hecho. Por ello se debe establecer una periodicidad exacta, y convertir el Boletín de Información Municipal en un Boletín mensual.

- Tal y como se ha indicado en la introducción de este subcapítulo, en la mayoría de los casos el BIM llegaba a los hogares con un retraso importante, estando muchas de las actividades anunciadas ya realizadas. A esto cabría añadir que el Boletín de Información Municipal no era colgado en Internet hasta que éste no estaba repartido en los domicilios, con el consiguiente perjuicio que ello acarrea. Así pues, «Godella cultural, esportiva i juvenil-Butlletí d'Informació Municipal» ha de ser enviado a imprenta nada más haberse redactado, y ha de repartirse entre la población con la mayor celeridad posible. Una vez redactado, también, se debe subir a Internet a la página web municipal y, a la futura del OAM, sin esperar a que éste haya sido repartido de forma física entre la población.

### **3.4.2 Medios de radiodifusión: Radio Local**

La radio local de Godella, Radio Godella, con licencia legal para la emisión en frecuencia modulada, se puede sintonizar en el 98.0 FM, pese a ser una radio destinada únicamente a la población de Godella puede oírse en gran parte de la comarca de l'Horta Nord y la ciudad de Valenciay a través de Internet en la sección Radio Godella de la página web del Ayuntamiento.

Cuenta con una programación estable, que se puede consultar en el punto 3.1.1 de Estudio del Mercado Público, con programas de todo tipo, como musicales, deportivos y de actualidad, tanto propios como de producción externa/intercambio dado que la radio municipal pertenece a la Xàrcia d'Emissores Municipals Valencianes. Así pues, también cuenta con un programa semanal de una hora de duración denominado «BIM Radio» en el que, siguiendo con el modelo actual de Boletín de Información Municipal, hace un repaso a las actividades ya realizadas en la población dedicando la última parte del programa a las futuras actividades que se realizarán en el municipio.

La primera actuación a tomar es la promoción de Radio Godella, dado que gran parte de la población desconoce que exista la radio local, por lo que se ha de realizar un pequeño plan de promoción de la radio municipal consistente en la inclusión de una referencia publicitaria en la primera página de «Godella cultural, esportiva i juvenil-Butlletí d'Informació Municipal» a modo de faldón, la promoción de la sintonización de Radio Godella por parte de los comerciantes locales, así como la promoción de la misma a través de la página web y las redes sociales, incluyendo en ellas el enlace para poder escuchar la radio a través de Internet.

Por otra parte, y siendo consecuente con el cambio propuesto en el actual Boletín de Información Municipal, también se ha de cambiar el actual programa BIM Radio, reduciendo la duración del programa de una hora a 15 minutos, y convirtiéndolo en un programa por áreas. Es decir, realizar tres programas semanales, «Godella Cultural», «Godella Juvenil» y «Godella Esportiva», de un cuarto de hora de duración, dedicados a cada área de acuerdo a su nombre y centrados en las actividades futuras a realizar, dedicando los últimos 5 minutos de programa a repasar las actividades pasadas. Estos programas se emitirán siempre los mismos días de la semana y a las mismas horas, con una repetición de cada uno de ellos a la semana también en un mismo horario y día, también

incluyéndose la posibilidad de descargar el programa a través de internet, el denominado formato *podcast*, en un formato en el que sea reproducible en la mayoría de ordenadores y dispositivos portátiles, como el mp3, y también en un formato libre, como el ogg.

Otra forma interesante de difusión de las actividades es la que se puede realizar a través de pequeñas cuñas publicitarias, de unos 15 segundos, aprovechando la ausencia de cuñas ajenas en la Radio Municipal, promocionando así, durante todo el día las actividades culturales, deportivas y juveniles realizadas por el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella.

### **3.4.3 Medios telemáticos: Página web y lista de correo municipal**

La presencia en Internet del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes es prácticamente nula, tan sólo se puede encontrar alguna noticia de escasa relevancia en el portal web del Ayuntamiento de Godella, <http://www.godella.es>, y en la página de la red social Facebook del Ayuntamiento de Godella, en la que se enlazan las noticias de la web principal.

Así pues, cabe destacar que es imposible obtener información a través de internet tan fundamental como las distintas actividades deportivas que ofrece el OAM a principio de temporada tanto para adultos como niños, como podría ser el caso de fútbol, tenis, pilota valenciana... así como de actividades de cultura general tales como taller de informática, o técnicas de cultivo ecológico.

Estas deficiencias tan amplias, que suponen un grave retraso en la aplicación de las nuevas tecnologías, así como en la competencia con estos servicios ofrecidos por entidades privadas, han de ser subsanadas con la puesta en marcha de una página web, perfiles en redes sociales, y la creación de una lista de correo en la que las personas interesadas puedan incluirse para recibir información.

#### **Página web**

En primer lugar se habrá de buscar un dominio web interesante en el que ubicar la futura página web, a ser posible breve, y que identifique fácilmente a la organización, como, por ejemplo, <http://www.oamgodella.org>, o similar.

Una vez conseguido el dominio web, se podrá en marcha una web de carácter sencillo, fácilmente estructurada en las tres áreas del OAM, la de Cultura, la de Juventud, y la de Deportes, con un fácil, rápido y conciso acceso a la información sobre las actividades y demás actos organizados por cada área del OAM, además de ofrecer un entorno visual agradable y de uso sencillo.

Así mismo, se deberá incluir de manera visible un acceso a la descargar del *podcast* de «Godella Cultural», «Godella Juvenil», y/o «Godella Esportiva», dependiendo del área en que se halle el usuario, así como en la página principal, un acceso rápido a la descarga de «Godella cultural, esportiva i juvenil-Butlletí d'Informació Municipal» en formato PDF.



También deberá incluirse de manera visible, un acceso directo a un foro de opinión en el que la ciudadanía pueda debatir abiertamente sobre temas relacionados con el OAM, en el que los gestores puedan leer las opiniones de la ciudadanía, así como de un buzón de quejas y sugerencias virtual en el que el pueblo pueda, a través del futuro portal del OAM, hacer llegar las mismas a la dirección del OAM.

Por último, cabe incluir un apartado dedicado a la Carta de Servicios Electrónica, para que ésta pueda ser consultada con total facilidad por la ciudadanía, y ésta sea conocedora de los compromisos asumidos por el Organismo Autónomo Municipal, así como de la utilización del buzón de quejas y sugerencias general para las relacionadas con la falta de cumplimiento de un compromiso por parte del mismo.

### **Lista de Correo Municipal**

Una de las posibilidades más interesantes es la de la creación de una lista de correo municipal en la que los ciudadanos puedan solicitar pertenecer a la misma a través de la nueva página web del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella, mediante el envío de un correo electrónico o mediante solicitud en alguna de las redes sociales en las que habrá de estar presente el OAM.

Así, los ciudadanos recibirán en su dirección de correo electrónico información sobre cultura, juventud y/o deportes, en función de sus preferencias,

### **Servicios de red social**

Un servicio de red social, también conocidos como red social, es un medio de comunicación social que se centra en la construcción de redes sociales online formadas por personas que comparten alguna relación, principalmente de amistad, mantienen intereses y actividades en común, o están interesados en explorar los intereses y las actividades de otros. Dada la faceta de las redes sociales de conectar a personas que mantienen intereses y actividades en común es necesaria la presencia del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes en las mismas

Entre ellas destacan Facebook, Twitter y Tuenti.

Facebook es un sitio web de redes sociales abierto a cualquier persona que tenga una cuenta de correo electrónico. Cuenta, a fecha de 1 de mayo de 2011, con más de 600 millones de usuarios en todo el mundo, siendo España uno de los países de habla hispana con mayor cantidad de usuarios del servicio. Cuenta con la posibilidad de crear Grupos y Páginas con el fin de reunir personas con intereses comunes. En los grupos se pueden añadir fotos, vídeos, mensajes... así como de foros de discusión, mientras que las páginas no disponen de estos últimos.

Así pues, se crearán tres grupos en Facebook, con el nombre de «Godella Cultural-OAM», «Godella Juvenil-OAM» y «Godella Esportiva-OAM» en la que se

comentará la actualidad cultural deportiva y juvenil del municipio, las actividades, y se permitirá la participación de las personas a las cuáles les guste cada una de las páginas dedicadas a las áreas del Organismo Autónomo Municipal de Godella. Cumpliendo así una doble función de comunicación a la ciudadanía y fomentando la participación ciudadana también en los asuntos del OAM, teniendo en cuenta las opiniones de los participantes.

Twitter es una red social basada en el microblogging, es decir pequeños textos de no más de 140 caracteres, y que cuenta, con fecha de 28 de marzo de 2011, con más de 200 millones de usuarios en todo el mundo. Twitter permite mandar mensajes de texto plano de bajo tamaño con un máximo de 140 caracteres, llamados *tweets*, que se muestran en la página principal del usuario. Los usuarios pueden suscribirse a los *tweets* de otros usuarios – a esto se le llama *seguir* y a los suscriptores se les llaman *seguidores* o *tweeps*. Por defecto, los mensajes son públicos, pudiendo difundirse privadamente mostrándolos únicamente a seguidores. Los usuarios pueden agrupar mensajes sobre un mismo tema mediante el uso de *hashtags*, palabras o frases iniciadas mediante el uso de #. De forma similar, @ seguida de un nombre de usuario se usa para mencionar o contestar a otros usuarios.

Siguiendo el ejemplo de Facebook, se crearán tres perfiles en Twitter, con los nombres de @oamcultura, @oamesports y @oamjove en los que informar de la actualidad de cada una de las áreas de manera breve y concisa dado la limitación de 140 caracteres por mensaje, así mismo, también se podrá recabar la participación de la ciudadanía siendo cuestionada sobre diversos asuntos en cada uno de los perfiles del organismo en esta red social.

Tuenti es una red social a la cual se accede por invitación y que cuenta a fecha de octubre de 2011 con más de 12 millones de usuarios en España al estar enfocado principalmente a la población española y siendo la mayoría de ellos estudiantes de entre 14 y 28 años. Asemajándose a Facebook, esta red social cuenta con *Tuenti Páginas* permitiendo crear y compartir espacios para poner en común aquello a lo que los usuarios son afines pudiendo añadir y compartir fotos o vídeos con el resto de usuarios que estén unidos a dicha página.

Por último, se creará una página en Tuenti del área de Juventud del OAM, con el mismo nombre que en Facebook, «Godella Juvenil-OAM», dado que la red social Tuenti es la más utilizada entre jóvenes de 14 a 28 años, pudiendo llegar así a una gran parte de dicha población y haciéndoles llegar así las propuestas del área de Juventud del OAM a toda la población interesada en lo que la misma puede ofrecerles.

Así pues, con la presencia del organismo, diferenciado por áreas, en todas las redes sociales se ofrece información a los usuarios de las mismas, incidiendo en la importancia en la diferenciación por áreas ya que no todos los ciudadanos estarían interesados en las tres áreas que abarca el OAM, y permitiendo una participación que puede influir mucho y bien en la toma de decisiones futuras en todas las áreas.

#### **3.4.4 Medios tradicionales: Cartelería**

Como medios tradicionales se hace referencia a la cartelería, los dípticos y trípticos y las pancartas mediante los cuales el OAM promociona sus actividades entre la población.

La gran mayoría del presupuesto se dedica a la impresión de carteles que luego son colocados en los varios puntos de información municipales, tanto de expresión libre, como de uso exclusivo municipal y del OAM.

Tal y como se indicó en el Estudio del mercado Público, es notorio que estos carteles están diseñados con gente con un escaso o nulo conocimiento en diseño gráfico, utilizando aplicaciones no apropiadas para ello, tales como Microsoft Word o Microsoft Paint, y dándose la circunstancia de que en dichos puntos de información se suelen ver varios carteles exactamente iguales pegados uno al lado del otro.

Como primera medida se propondrá la rehabilitación de los puntos de información de uso exclusivo, dado que tal y como se ha indicado en el citado Estudio de Mercado Público, están siendo usados inadecuadamente, pegando carteles encima del cristal protector, en vez de abrir dicho cristal y colocar los carteles dentro, dando una imagen que es considerada por muchos ciudadanos de lamentable. Tal rehabilitación consistiría en una limpieza exhaustiva de dichos puntos, y una mano de pintura, así como un cambio de cerradura en caso de que se hubiesen perdido las llaves.

Respecto a las áreas de expresión libre, muy bien ubicadas estratégicamente, simplemente indicar que éstas tendrían que sufrir una limpieza exhaustiva cada 3 meses, evitando la acumulación de carteles unos encima de los otros, y ofreciendo así también, una imagen de seriedad ante la ciudadanía.

Otro de los aspectos importantes sería la realización de un plan de formación destinado a los funcionarios encargados de la realización de los carteles que vaya encaminado a que éstos obtengan conocimientos de diseño gráfico, con el fin de realizar unos carteles visualmente atractivos, con la información de manera clara, y sin informaciones que no son de relevancia en un cartel informativo.

Una vez detallados los aspectos sobre cómo se realizan y donde se colocan los carteles hay que destacar la cantidad de los mismos. Las políticas comunicativas propuestas anteriormente van encaminadas a reducir la política basada mayoritariamente en cartelería, dado que, sobre todo en el área de juventud y en menor grado en la de deportes, es poco efectiva ya que la gente cada vez se informa menos a través de estos medios, por lo que es convenientemente reducir, sobre todo en aspectos en los que es necesario. La política principal ha de ser de un cartel por punto de información, acabando así con la situación actual de contarse hasta diez carteles en un mismo punto de información, además de evitar así el sobrante de carteles que suele haber. Por tanto se ha de pasar de una emisión aproximada de 100 o 125 carteles a una de 25, quedando un pequeño

remanente de unos 6 o 7 carteles para reposición en caso de deterioro de algún cartel.

Respecto a la impresión de dípticos o trípticos se ha de reducir únicamente a dípticos, y sólo en ocasiones muy contadas, como el inicio de la temporada deportiva o la cultural, y con el fin de que éstos sean útiles durante un gran periodo de tiempo. Se ha de remitir en estos también a la página web, la Radio Municipal y la publicación mensual «Godella cultural, esportiva i juvenil-Butlletí d'Informació Municipal», con el fin de ir cambiando los hábitos de la población en cuanto al acceso a la información. Así pues, la impresión de grandes pancartas se han de realizar con el mismo motivo y con la posibilidad de ser utilizadas de temporada en temporada con una pequeña modificación.

Por último, y pese a no ser un medio tradicional propiamente dicho, se debe aprovechar el tablón electrónico ubicado en la principal arteria viaria de la población, actualizándolo periódicamente con todas las actividades disponibles, especialmente las deportivas al estar situado junto al polideportivo municipal, dependiente del OAM, evitando la situación actual en la que está completamente desactualizado, llegando a informar de actividades con un retraso de dos meses, sin contar las ocasiones en que el mismo está apagado. Cabe destacar que al contar con tecnología LED su consumo energético es muy pequeño.

#### **3.4.5 Valoración económica de la segunda estrategia**

En esta estrategia tal y como se ha indicado se pretende modernizar y cambiar los elementos de la política comunicativa actual, haciéndola sobretodo más eficiente y demostrando que con menos se puede hacer mucho más, en este caso con menos logrando una política comunicativa más eficaz y cercana a la ciudadanía.

El nuevo Boletín de Información Municipal, rebautizado como «Godella cultural, esportiva i juvenil-Butlletí d'Informació Municipal», pese a pasar de tener una periodicidad mayor que el anterior, pasando de bimensual/trimensual a mensual, pasa de imprimirse en formato revista, grapado, en color de alta resolución y en papel de gran calidad a hacerlo en formato periódico, sin grapar, en blanco y negro y en papel prensa. Adecuándose así más a una publicación informativa de carácter mensual, y cumpliendo con el mandato de eficacia y eficiencia que se le exige a todas las administraciones públicas, suponiendo un ahorro considerable en el presupuesto del Organismo Autónomo Municipal.

Respecto a los medios de radiodifusión, Radio Godella, el plan de promoción no supone coste alguno para el Ayuntamiento, mientras que la nueva programación prevista, pese a pasar de un programa a tres reduce su duración total de una hora del actual a 45 minutos en total de los tres programas previstos, suponiendo un ahorro del 25% respecto al actual.

Los medios telemáticos son los únicos que suponen un gasto en vez de un ahorro, dentro de esta estrategia, y consisten exclusivamente en el pago del dominio de la página web y la construcción de la misma, encargándosela a la misma empresa que mantiene actualmente la página web municipal. Tanto la lista de correo

municipal como la presencia del Organismo Autónomo en redes sociales no suponen gasto adicional alguno.

Por último, dónde se consigue un ahorro de gran importancia es en los medios tradicionales, pues además de que la formación en diseño gráfico no supone un gasto considerable ya que puede ser impartida por técnicos municipales, además de las subvenciones para formación ofrecidas por la Diputación de Valencia, en cartelería se produce un ahorro de más del 75% pasando de tiradas de 100/125 carteles a 25, además de la reutilización de pancartas y la impresión racional de dípticos, señaladas con detalle en el punto 3.4.4.

En definitiva, se consigue un ahorro considerable, que además revierte en mayores ingresos para el organismo al realizar una política comunicativa adecuada, llegando correctamente a los potenciales ciudadanos-usuarios y contribuyendo a consolidar los ya presentes.

### **3.5 TERCERA ESTRATEGIA: CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN**

La tercera estrategia estará basada en un seguimiento continuo, a través de cuestionarios realizados a la población, con el que se pretenderá recabar información para realizar pequeñas actuaciones que sean difícilmente detectables a gran escala, como por ejemplo, el hecho de que el boletín de información no haya llegado a una determinada zona del pueblo, la no emisión en su franja horaria de uno de los programas de radio, o la dificultad en la comprensión de algunos aspectos de la Carta de Servicios.

Así pues, y en conexión con la cuarta estrategia, también servirá para que los miembros de los Consejos Asesores muestren a la dirección el correcto o incorrecto funcionamiento del mismo.

Como último, la tercera estrategia también será de gran utilidad para el Sistema de Control del Plan de Actuación Pública, pues, a través de los resultados obtenidos por los cuestionarios se podrá evaluar el grado de cumplimiento en global del Plan de Actuación Pública para la Mejora de la Comunicación y la Participación Ciudadana en el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella.

Así pues, los cuestionarios estarán encaminados a conseguir lo indicado en los siguientes puntos:

- Comprobar pequeños déficits o problemas que sean rápidamente subsanables.
- Comprobar el correcto funcionamiento de los Consejos Asesores, así como de la percepción ciudadana de la nueva política comunicativa y la Carta de Servicios.
- Comprobar la puesta en marcha y la efectividad del Plan de Actuación Pública en conexión con el Sistema de Control que se establecerá una vez puesto en marcha el mismo.

Se ha elegido el cuestionario para obtener la información detallada en los tres puntos anteriores dado que es una herramienta fiable en la medida de las percepciones y actitudes de los ciudadanos pues si se utilizara otro instrumento representarían de forma inadecuada la opinión de los clientes y serían perjudiciales para el éxito de la organización.

### **Confección del cuestionario**

Para realizar un cuestionario, el equipo redactor del mismo, debe tener en cuenta cuatro fases principales:

1. Determinación de las preguntas: Artículos de satisfacción que se utilizarán en el cuestionario.
2. Selección del formato de respuesta.
3. Redacción de la introducción al cuestionario.
4. Determinación del contenido del cuestionario final: Selección de los artículos del conjunto inicial de artículos de satisfacción, que compondrán su medida o sistema de medición.

En la **determinación de las preguntas** es muy importante utilizar unos enunciados concretos con el fin de obtener respuestas concretas y que sean de utilidad a la organización. Por ejemplo, preguntar sobre si está bien informado a un ciudadano, pero no preguntarle cómo se ha informado, de poco puede ayudar a la dirección del organismo.

El siguiente paso es determinar qué preguntas o enunciados se han de incluir, una ayuda a la hora de determinar las preguntas es la utilización de artículos de satisfacción. Éstos consisten en la agrupación de posibles respuestas en un grupo genérico que sí sirva de ayuda a la organización, siguiendo con el ejemplo anterior tanto una respuesta como “Me he informado a través de un cartel en un área de expresión libre” o como “Me he informado a través del panel electrónico” podrían agruparse en el artículo de satisfacción “Me he informado a través de medios tradicionales”. Estos, pueden ayudar a la generación de nuevos artículos para el cuestionario.

Una vez determinadas que preguntas o enunciados se han de incluir, se procede a la redacción de las mismas. En esta tarea es importante que las preguntas parezcan importantes para lo que se está intentando medir ya que si el cuestionado no las percibe como tales pueden llevarle a confusión. Así mismo, también es imprescindible que las preguntas sean claras y concisas pues si son demasiado largas hacen el cuestionario demasiado largo y difícil de leer así que se deberán evitar en todo momento las palabras superfluas, siendo también las preguntas inequívocas, logrando que el cuestionado sea capaz de entender, exactamente, lo que le preguntan. Cualquier ambigüedad puede conducir a respuestas equívocas, por lo tanto, se han de evitar preguntas vagas e imprecisas.

En resumen, una pregunta válida debe parecer importante, ser concisa e inequívoca, contener sólo un pensamiento, y no contener dobles negativas conduciendo así a un cuestionario fácil de leer y completar.

A continuación se debe proceder a la **selección del formato de respuesta** al cuestionario. Este determina el modo en que los ciudadanos pueden contestar a los artículos del cuestionario, siendo un paso extremadamente importante en el proceso de desarrollo que determina el modo en que puede utilizarse la información procedente del cuestionario. Para los diversos cuestionarios diferentes que van a presentarse en cada actividad o servicio ofrecido por el Organismo Autónomo relacionado con el deporte, la cultura o las actividades juveniles se va a escoger, según el criterio del equipo redactor de cada actividad/servicio, entre dos formatos: El formato de *checklist* y el formato de *tipo Likert*, si bien es recomendable éste último, como se indicará más adelante.

El formato *checklist* se basa en cuantificar la valoración que un ciudadano hace de un los aspectos de un servicio o actividad, en nuestro caso la comunicación y la participación ciudadana en el o la misma, por el número de cosas positivas que se dice sobre ellos. En este formato los cuestionados contestan «sí» si el artículo de satisfacción se corresponde con la realidad, reflejándola o contestan «no» si el cuestionado considera que el enunciado no se corresponde con la realidad observada por él. Cabe destacar que éste formato sólo ha de utilizarse si los artículos, es decir, las preguntas del cuestionario son coincidentes con los artículos de satisfacción determinados. El beneficio que proporciona el método del *checklist*, es la facilidad con que los clientes pueden responder a los artículos pudiendo indicar fácilmente, si el artículo describe o no la realidad expresada el mismo.

R. A. Likert (1932) desarrolló un procedimiento de escalado en el que la escala representa un "continuum" bipolar. El extremo bajo representa una respuesta negativa, mientras el extremo alto, representa una respuesta positiva. De su creador toma nombre este tipo de formato de respuesta. El formato de *tipo Likert* está diseñado, en contraposición al formato *checklist*, para permitir que los clientes contesten en grados variables a cada enunciado del cuestionario. Así, por ejemplo, un cuestionado puede decir que el enunciado del cuestionario es acorde con la realidad, pero con gradaciones variables, indicado que unos enunciados son más acordes con la realidad que otros. Estas gradaciones variables pueden ser de diferente tipo, dependiendo de los tipos particulares de preguntas, clasificándose tal y como indica el siguiente esquema:

		No estoy de acuerdo ni en desacuerdo		
Estoy en total desacuerdo	No estoy de acuerdo		Estoy de acuerdo	Estoy muy de acuerdo
1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Ni deficiente, ni correcto	Bien/bueno	Muy bien/bueno
1	2	3	4	5

Esquema 6. Gradaciones variables de Tipo Likert

El primer tipo de respuesta, de acuerdo con el *tipo Likert*, del indicado en el esquema anterior, se utiliza, de igual manera que el formato *checklist*, para los artículos de satisfacción, aseverativos, reflejando concretamente aspectos positivos o negativos en, el caso que se está tratando, la política comunicativa y participativa. La escala de respuesta reflejar si el artículo de satisfacción describe correctamente o no la realidad de la política comunicativa/participativa, contestando en términos de lo bien que ese artículo en especial describe la política mencionada. Así pues, la calidad de la nueva política comunicativoparticipativa queda reflejada por el grado en qué los artículos describen realmente, según la opinión ciudadana, la utilidad, nivel de eficacia... y demás aspectos de la nueva política surgida a raíz del Plan de Actuación Pública.

El segundo y tercer tipo de respuesta del cuadro anterior, pueden utilizarse para reflejar en qué grado los aspectos de la nueva política comunicativoparticipativa son satisfactorios/buenos en contra de los insatisfactorios/deficientes.

La ventaja de utilizar el formato de *tipo Likert*, haciendo a éste más recomendable que el de *checklist* tal y como se indicaba al principio de esta exposición, viene reflejada por la variabilidad de las puntuaciones resultantes de la escala, permitiendo a los ciudadanos-usuarios expresar el grado de su opinión sobre la adecuación o no de las nuevas medidas implantadas, en lugar de restringirles a una respuesta «sí» o «no». Por último y desde una perspectiva estadística, las escalas con dos opciones de respuesta poseen menos fiabilidad que las escalas con cinco opciones de respuesta. Además, la fiabilidad parece nivelarse después de cinco artículos de la escala, lo que sugiere un incremento mínimo de la utilidad por usar más de cinco artículos en la escala permitiendo, además, la determinación del porcentaje de respuestas negativas y positivas, como con el formato *checklist*, pudiendo reducir también la escala de cinco a tres, eliminando los extremos, con el fin de obtener un resultado parecido al obtenido con el formato *checklist*.



La **redacción de la introducción al cuestionario** es la tercera fase principal en la confección de éste. Ha de ser breve explicando el propósito del cuestionario y proporcionando las instrucciones necesarias para poder completarlo correctamente. Pese a ser optativo, los cuestionarios de los servicios y actividades prestados por el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella incluirán una breve explicación de cómo se utilizará la información obtenida a través de los cuestionarios, sin incurrir en tecnicismos, haciéndolo en términos sencillos y de fácil comprensión por parte del cuestionado, y sin ninguna expresión que pueda ocasionar una influencia en las respuestas de éste.

La introducción debe ilustrar sobre cómo hay que completar los artículos explicando la escala a utilizar. Lógicamente, estas instrucciones han de encajar con el tipo de formato de respuesta del cuestionario, por ejemplo, cuando se haga uso del tipo de respuesta de satisfacción, dentro del formato de *tipo Likert*, las instrucciones deben solicitar al cuestionado que indique hasta qué punto está satisfecho.

Por último, como última fase en la confección de un cuestionario, se habrá de **seleccionar los artículos que se incluirán en el cuestionario final** a partir de los determinados en la primera fase de confección del cuestionario. Si bien, si el número de preguntas obtenidas en la primera fase no es muy numerosa se podrá dar por finalizado el proceso de confección del cuestionario. En caso contrario, se habrán de seleccionar los mejores artículos del conjunto original, para crear un cuestionario de satisfacción del cliente, más pequeño, pero igualmente eficiente. Para proceder a la selección se puede recurrir a dos métodos, el de selección por basada en el juicio humano, y el de selección basada en métodos estadísticos.

En la selección de preguntas basada en el juicio humano se intentan incluir las preguntas que se consideran como las que el usuario se puede ver más identificado en ellas, o que le afecten de manera más directa. Un modo de seleccionar los mejores artículos de satisfacción es hacer que un par o tres personas del equipo redactor seleccionen de forma independiente un número especificado de artículos de satisfacción permaneciendo aquellos que resulten elegidos por estas personas. Si se juzga que todos los artículos de satisfacción son, por igual, buenos indicadores de las dimensiones de calidad cualquier conjunto de artículos de satisfacción, se puede recurrir a seleccionarlos al azar, a los pares o a los impares, de la lista original siendo una muestra representativa de los artículos de ésta.

El otro método de seleccionar artículos, es administrar a algunos usuarios reales, los artículos de satisfacción y demás artículos obtenidos en la primera fase. Después de que estos clientes completen el cuestionario, se lleva a cabo un análisis estadístico, análisis correlacional y análisis de los factores, de los artículos con la información que se ha obtenido. El objeto del análisis es seleccionar aquellas preguntas que tienen medias iguales y están altamente interrelacionadas. Para realizar estos procedimientos estadísticos será necesaria la contratación temporal de un matemático especializado en estadística.

Los procedimientos estadísticos de este tipo, permitirán seleccionar los artículos que deben retenerse para realizar su medición final de la satisfacción del cliente y pese a ser más complejos es más recomendable dado que tiene la ventaja de saber que el cuestionario final es estadísticamente fiable.

Como conclusión a la selección de artículos del cuestionario final, incidir en que el objetivo general de la selección de artículos, es quedarse con aquellos que diferencian los clientes que están insatisfechos, de los que están satisfechos y excluir aquellos artículos que no hacen esta distinción. Una vez hecha esta distinción, es de suma importancia eliminar los artículos, en los que tanto los clientes muy satisfechos como los muy insatisfechos puntúan igual, pues son de muy poca utilidad.

### **Análisis, informe de la encuesta y difusión de los resultados**

El análisis en profundidad de los cuestionarios de satisfacción suele hacerse en profundidad cuándo estos tratan aspectos menos concretos que los que trata el propuesto para el OAM. Suelen ser cuestionarios orientados a la mejorar de la calidad de un servicio, buscando puntos críticos en el mismo. El cuestionario a implantar por parte del Organismo Autónomo se trata de una encuesta en la que se preguntan aspectos muy concretos, al haber múltiples cuestionarios, uno por servicio, pese a que muchas preguntas se repetirán en los diferentes cuestionarios, y en la que el único objetivo es de controlar pequeñas deficiencias cotidianas fruto de la reconversión en la política comunicativa y participativa fruto del Plan de Actuación Pública, siendo así mucho menos amplio que un cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario y la calidad al uso.

Por tanto, al tratarse de una encuesta con aspectos muy puntuales es conveniente, como fruto del mandato de eficacia y eficiencia a las administraciones públicas, economizar el tiempo y no invertir en análisis profundos cuando, obteniendo los resultados, y fruto de la buena confección del cuestionario, obtener rápidamente los aspectos en los que el Plan de Actuación Pública no se está cumpliendo, o se está cumpliendo de manera inferior a la prevista.

La encuesta, mediante el cuestionario redactado anteriormente, se deberá realizar justo al mes de haberse puesto en marcha el Plan de Actuación Pública. Futuras modificaciones del cuestionario y nuevas encuestas a usuarios y población deberán llevarse a cabo a través del Sistema de Control del Plan de Actuación Pública que se detallará posteriormente, muy relacionado con esta tercera estrategia del Plan.

Una vez analizados los resultados obtenidos de las encuestas, se procede a continuación a la redacción de un Informe global. Éste es recomendable que no sea muy extenso, más bien se recomienda la redacción de un informe condensado. A la hora de redactarlo se deben tener en cuenta tres consideraciones generales:

- Debe estar redactado con un lenguaje claro, preciso y sencillo.
- No deben realizarse juicios subjetivos, y en caso de realizarlos deberán estar señalados como tales.
- Debe evitarse la utilización de un lenguaje tecnicado y con extranjerismos superfluos.

El contenido del Informe deberá ajustarlo al esquema mostrado en el cuadro siguiente, siguiendo las directrices que la Asociación Europea de Estudios de Mercado y Opinión incluye en el Código Europeo de Buenas Prácticas en la realización de una encuesta:

- 1) Índice
- 2) Objetivos
- 3) Metodología
- 4) Resultados
- 5) Conclusiones
- 6) Anexo
  - a) Cuestionario Íntegro
  - b) Ficha Técnica
  - c) Cuadros y Figuras Complementarias

Cuadro de texto 20. Directrices del Código Europeo de Buenas Prácticas para la realización de una encuesta

La Ficha Técnica debe incluir el tamaño muestral, el error muestral, el nivel de confianza, el tipo de muestreo, el cuestionario previo y el tiempo durante el cual se realizaron las encuestas. Otros datos se obvian por lógicos, como los encargados de la realización, el ámbito o el universo. La Ficha Técnica es importante hacerla pública pese a que se podría pensar que se podrían considerar tecnicismos difíciles de comprender, pero contribuyen a la transparencia y a otorgar credibilidad a la encuesta entre la población. En estos casos es muy importante ser transparentes.

Para finalizar, después del intenso trabajo que resulta planificar, ejecutar, controlar y analizar resultados y realizar el Informe global, es necesario hacer públicos los resultados obtenidos por parte de las encuestas así como los objetivos y las conclusiones derivadas del Informe, especialmente si los resultados son, como se espera, especialmente buenos. Y la mejor manera de hacer públicos estos datos es a través de la página web del Organismo Autónomo Municipal y del nuevo boletín de información «Godella cultural, esportiva i juvenil-Butlletí d'Informació Municipal».

### **3.5.1 Valoración económica de la tercera estrategia**

En esta estrategia, hay un pequeño desembolso en cuanto a la impresión de los cuestionarios, éstos se imprimirán en las dependencias del OAM mediante las impresoras láser monocromo disponibles en el organismo. Será así dado que, exceptuando a la praxis de otras ocasiones, no se imprimirá un gran número de

cuestionarios poniendo éstos a disposición de quien quisiera completarlos, sino que se publicitará mediante un cartel la posibilidad de colaborar a la ciudadanía, como fomento de la participación ciudadana, en la realización de una encuesta mediante un cuestionario con el fin de conocer si las mejoras introducidas, en este caso en la política comunicativoparticipativa, están siendo bien aplicadas. Ante una solicitud de realización del cuestionario, éste será imprimido al instante para su cumplimentación por parte del interesado.

Así mismo, también se fomentará la realización de dicho cuestionario a través de internet, suponiendo un importante ahorro en papel y tinta respecto a la posibilidad de realizarlo exclusivamente a través de papel.

Por otra parte, si la dirección considerara, en el proceso de selección de las preguntas definitivas para el cuestionario, apostar por la selección estadística de artículos mediante índices matemáticos sería necesaria la contratación de un matemático especializado en estadística de manera temporal, si bien, para los cuestionarios planteados sería suficiente con emplear el método de selección de artículos basado en el juicio humano que no conllevaría gasto adicional alguno.

Tal y como sucede en las otras valoraciones de estrategias en las que hay un gasto inicial, éste puede considerarse una inversión pues al estar orientado a mejorar la calidad de las nuevas políticas implantadas tras el Plan de Actuación Pública, se revierte en una mejora comunicación, y del servicio en global, pudiendo atraer hacia el servicio municipal a personas que utilizan el mismo servicio en entidades privadas.

### **3.6 CUARTA ESTRATEGIA: CONSEJOS ASESORES CON PARTICIPACIÓN ABIERTA**

La cuarta estrategia está basada en una mejora de la participación ciudadana a través de una reforma de los actuales Consejos Asesores, existiendo uno para cada área del OAM, es decir, un Consejo Asesor de cultura, otro de deportes y un último de juventud.

El funcionamiento actual de los Consejos Asesores ha sido detallado en el Estudio de Mercado Público, en el apartado 3.1.1 de este Trabajo de Fin de Carrera.

Con el fin de mejorar la participación ciudadana se propondrá una modificación de los artículos 19 y 23, y una menor del artículo 21 como consecuencia de la reforma éstos de los Estatutos del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella, pasando el artículo 19 de estar redactado así:

## Plan de Actuación Pública para la mejora de la comunicación y la participación ciudadana en el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella

### **Artículo 19.** Composición y forma de designación de los consejos asesores/consultivos.

Se constituirán tres consejos asesores, uno por cada área de actuación.

Composición y forma de designación

#### A. Composición.

##### Compondrán el Consejo Asesor/Consultivo de Cultura:

El concejal encargado del Área de Cultura.

El director gerente.

Un representante de la Federación de Asociaciones de Vecinos.

Cuatro miembros nombrados por los grupos políticos entre personas vinculadas a la literatura, la música, las artes plásticas, las artes escénicas o la ciencia.

Seis representantes de las asociaciones culturales de Godella.

Igualmente podrá asistir a las sesiones del consejo el personal técnico que previamente designe la presidencia.

##### El Consejo Asesor/Consultivo de Deportes

El concejal encargado del Área de Deportes.

El director gerente.

Un representante de la Federación de Asociaciones de Vecinos.

Cuatro miembros nombrados por los grupos políticos entre personas vinculadas al deporte amateur o profesional de Godella.

Seis representantes de las entidades y clubes deportivos de Godella.

Igualmente podrá asistir a las sesiones del consejo el personal técnico que previamente designe la presidencia.

##### Compondrán el Consejo Asesor/Consultivo de Juventud:

El concejal encargado del Área de Deportes.

El director gerente.

Un representante del Consejo Escolar Municipal.

Cuatro miembros nombrados por los grupos políticos entre jóvenes residentes en el municipio y con una edad comprendida entre los 16 y los 29 años.

Seis representantes: De las asociaciones juveniles de Godella y de las asociaciones del municipio con presencia mayoritaria de jóvenes y/o cuyas actividades estén enfocadas a la juventud. Su edad estará comprendida entre los 14 y los 30 años.

Igualmente podrá asistir a las sesiones de la comisión el personal técnico que previamente designe la presidencia.

#### B. Forma de designación:

Los representantes de las asociaciones, clubes y entidades serán elegidos por el pleno del Ayuntamiento por mayoría de 2/3 de entre las propuestas recibidas. A este efecto, y con carácter previo, el Ayuntamiento invitará a las asociaciones inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones a que presenten a través del registro de documentos su correspondiente propuesta.

Las personas que se propongan a título individual deberán presentar por registro de entrada su candidatura adjuntando sus datos personales y un breve currículum que lo acredite. El pleno del Ayuntamiento, por mayoría de 2/3, elegirá a estos representantes de entre todas las propuestas recibidas.

El/la representante de las asociaciones de vecinos será designado por ellas de entre las inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones.

El/la representante del Consejo Escolar de Godella será designado por el propio Consejo Escolar Municipal de entre sus miembros comprendidos en la franja de edad de los 14 a los 30 años.

Las propuestas para la designación de miembros se dirigirán a la presidencia y deberán contener un titular y un suplente en la que se especificará nombre, apellidos, dirección, teléfono y sector al que representan.

Cuadro de texto 21. Art. 19 Estatutos Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella

A estarlo conforme se ilustra a continuación:

## Plan de Actuación Pública para la mejora de la comunicación y la participación ciudadana en el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella

### **Artículo 19.** Composición y forma de designación de los consejos asesores/consultivos.

Se constituirán tres consejos asesores, uno por cada área de actuación.

Composición y forma de designación

#### A. Composición.

##### Compondrán el Consejo Asesor/Consultivo de Cultura:

El concejal encargado del Área de Cultura.

El director gerente.

Un representante de la Federación de Asociaciones de Vecinos.

Cuatro miembros nombrados por los grupos políticos entre personas vinculadas a la literatura, la música, las artes plásticas, las artes escénicas o la ciencia.

Un representante por cada asociación cultural de Godella que solicite formar parte.

Toda aquella persona que solicite formar parte del Consejo Asesor de Cultura y acredite adecuadamente un recorrido en el mundo de la literatura, la música, las artes plásticas, las artes escénicas o la ciencia.

Igualmente podrá asistir a las sesiones del consejo el personal técnico que previamente designe la presidencia.

##### El Consejo Asesor/Consultivo de Deportes

El concejal encargado del Área de Deportes.

El director gerente.

Un representante de la Federación de Asociaciones de Vecinos.

Cuatro miembros nombrados por los grupos políticos entre personas vinculadas al deporte amateur o profesional de Godella.

Un representante por cada entidad y club deportivo de Godella que solicite formar parte.

Toda aquella persona que solicite formar parte del Consejo Asesor de Deportes y acredite adecuadamente una trayectoria deportiva contrastable vinculada al deporte amateur o profesional de Godella.

Igualmente podrá asistir a las sesiones del consejo el personal técnico que previamente designe la presidencia.

##### Compondrán el Consejo Asesor/Consultivo de Juventud:

El concejal encargado del Área de Deportes.

El director gerente.

Un representante del Consejo Escolar Municipal.

Cuatro miembros nombrados por los grupos políticos entre jóvenes residentes en el municipio y con una edad comprendida entre los 14 y los 29 años.

Un representante por cada asociación juvenil de Godella y por cada asociación del municipio con presencia mayoritaria de jóvenes y/o cuyas actividades estén enfocadas a la juventud. Su edad estará comprendida entre los 14 y los 30 años.

Toda aquella persona que solicite formar parte del Consejo Asesor de Juventud de Godella con una edad entre 14 y 30 años y que desee implicarse en la vida juvenil de la localidad.

Igualmente podrá asistir a las sesiones de la comisión el personal técnico que previamente designe la presidencia.

#### B. Forma de designación:

Los representantes de las asociaciones, clubes y entidades serán nombrados miembros de los Consejos Asesores de haber cumplimentado correctamente y en tiempo y forma la solicitud para formar parte. A este efecto, y con carácter previo, el Ayuntamiento invitará a las asociaciones inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones a que presenten a través del registro de documentos su correspondiente propuesta.

Las personas que se propongan a título individual deberán presentar por registro de entrada su candidatura adjuntando sus datos personales y un breve currículum que lo acredite. Una vez comprobada su trayectoria se procederá a su nombramiento como miembro del Consejo Asesor al cual haya solicitado pertenecer.

El/la representante de las asociaciones de vecinos será designado por ellas de entre las inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones.

El/la representante del Consejo Escolar de Godella será designado por el propio Consejo Escolar Municipal de entre sus miembros comprendidos en la franja de edad de los 14 a los 30 años.

Las propuestas para la designación de miembros se dirigirán a la presidencia y deberán contener un titular y un suplente en la que se especificará nombre, apellidos, dirección, teléfono y sector al que representan.

### **Cuadro de texto 22. Propuesta de nuevo Art. 19 para los Estatutos del OAM**

Mientras que el artículo 23 pasará de estar redactado así:

**Artículo 23.**Consejos asesores/consultivos.

Los consejos asesores/consultivos tendrán carácter consultivo/asesor y de representación del ámbito de la cultura, la juventud y los deportes del municipio de Godella.

Los miembros de los consejos asesores no percibirán ninguna remuneración por el ejercicio de estas funciones.

Los consejos se reunirán tantas veces como considere conveniente el presidente y, al menos, dos veces al año, o, bien, cuando lo solicite al menos un tercio de sus miembros.

**Cuadro de texto 23. Art. 23 Estatutos Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella**

A estarlo así:

**Artículo 23.**Consejos asesores/consultivos.

Los consejos asesores/consultivos tendrán carácter consultivo/asesor y de representación del ámbito de la cultura, la juventud y los deportes del municipio de Godella.

Los miembros de los consejos asesores no percibirán ninguna remuneración por el ejercicio de estas funciones.

Los consejos se reunirán, como mínimo, la tercera semana de cada mes de manera ordinaria o tantas veces como considere conveniente el presidente o un tercio de sus miembros de manera extraordinaria, no pudiéndose reunir más de un Consejo el mismo día y a la misma hora, dado su carácter público.

**Cuadro de texto 24. Propuesta de nuevo Art. 23 para los Estatutos del OAM**

Dejamos en último lugar el cambio del artículo 21, pasando de estar redactado así:

**Artículo 21.**Nombramiento y cese de cargos.

Una vez finalizados los distintos procesos de designación se dará cuenta al pleno del Ayuntamiento y la presidencia expedirá los nombramientos de los miembros de los consejos asesores/consultivos del Organismo Autónomo Municipal.

Si se produce el cese de algún concejal que ostente la condición de miembro de algún órgano colegiado del Organismo Autónomo Municipal, cesará automáticamente como miembro de dicho órgano y se procederá a la designación del sustituto por el mismo procedimiento que se siguió para su elección.

Los miembros de los consejos asesores/consultivos, elegidos a título individual o en representación de asociaciones, podrán perder su condición cuando dejen de asistir sin causa justificada a más de tres reuniones consecutivas o cinco alternas.

Todos los miembros cesarán en sus cargos cuando dejen de cumplirse las condiciones por las que fueron elegidos, y, en todo caso, a petición propia. Su sustitución se hará siguiendo el mismo procedimiento por el que resultaron elegidos.

**Cuadro de texto 25. Art. 21 Estatutos Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella**

A estarlo así:

Artículo 21. Nombramiento y cese de cargos.

Una vez finalizados los distintos procesos de designación se dará cuenta al pleno del Ayuntamiento y la presidencia expedirá los nombramientos de los miembros de los consejos asesores/consultivos del Organismo Autónomo Municipal.

Si se produce el cese de algún concejal que ostente la condición de miembro de algún órgano colegiado del Organismo Autónomo Municipal, cesará automáticamente como miembro de dicho órgano y se procederá a la designación del sustituto por el mismo procedimiento que se siguió para su elección.

Los miembros de los consejos asesores/consultivos, elegidos a título individual o en representación de asociaciones, podrán perder su condición cuando dejen de asistir sin causa justificada a más de tres reuniones consecutivas o cinco alternas.

Todos los miembros cesarán en sus cargos cuando dejen de cumplirse las condiciones por las que fueron elegidos, y, en todo caso, a petición propia. Su sustitución, exceptuando el caso de los miembros nombrados a título individual, se hará siguiendo el mismo procedimiento por el que resultaron elegidos.

A los dos años de la elección de los Consejos Asesores se volverá a abrir plazo para la presentación de candidaturas a título individual en caso de que alguno de los anteriores miembros hubiera cesado para cubrir únicamente las plazas de éstos que hubieran quedado vacantes.

#### Cuadro de texto 26. Propuesta de nuevo Art. 21 para los Estatutos del OAM

Para que estos cambios pueda llevarse a cabo, se deberá formalizar por parte de la Junta Rectora del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella una petición al pleno del Ayuntamiento para que apruebe la reforma solicitada de los artículos mencionados. Ésta reforma habría de ser aprobada por la mayoría simple del Ayuntamiento pleno y entraría en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia.

#### 3.6.1 Régimen jurídico, periodicidad y representatividad

Esta reforma implica un cambio en el régimen jurídico de los Consejos Asesores, destacando cambios importantes que se detallan a continuación:

- Los Consejos Asesores pasarían de tener un número fijo de 13 miembros a tener un número variable de miembros, fijando el mínimo en 7 miembros y sin máximo.
- Cada asociación cultural o juvenil, o entidades o clubes deportivos tendrán un miembro en el Consejo Asesor al que soliciten estar, eliminando el tope de 6 miembros para asociaciones, entidades o clubes, y el requisito de contar con el visto bueno de las dos terceras partes del pleno del Ayuntamiento, dado que si forman parte del Registro de Asociaciones no deben tener inconveniente en formar parte.
- La posibilidad de que toda persona vinculada a la cultura, el deporte o que sea joven de Godella pueda formar parte del Consejo Asesor correspondiente, acreditando correctamente su condición. Esto abre una posibilidad muy grande de participación a la ciudadanía, pudiendo ser miembros de pleno derecho de los Consejos Asesores y ofreciendo así a toda la población participar, como asesores, de la vida cultural, deportiva y juvenil de la población.



- Los Consejos se siguen renovando a principio de legislatura, cada 4 años. Los miembros de los Consejos Asesores nombrados a título individual y que pierdan su condición de miembros no podrían volver a serlo, hipotéticamente, hasta la nueva legislatura. Eso sí, a mitad de legislatura se abre la posibilidad de presentar nuevas solicitudes a miembros de Consejos Asesores, a título individual, para cubrir las vacantes que hayan dejado los miembros nombrados a título individual y cesados. A diferencia de la renovación total de principio de legislatura, no podrán ser miembros todos los que lo solicite, dado que una vez fijado el número total de miembros, este quedará inamovible para los 4 años. Por ejemplo, si se dieran tres vacantes en el Consejo de la Juventud, a mitad de legislatura podrían entrar 3 nuevos miembros, pero no más. Por el contrario, a principio de legislatura podrían ser miembros todos los que lo solicitaran y cumplieran los requisitos establecidos.
- Estableciendo una periodicidad más acorde, para que los Consejos Asesores sean realmente útiles, habiendo de reunirse, ordinariamente, una vez al mes, para estar al día de la política cultural, deportiva y juvenil del OAM, participar de la misma y dando así una utilidad real a los Consejos Asesores.
- Una vez finalizados los plazos de presentación de candidaturas y nombrados los representantes en los Consejos Asesores, éstos dispondrán de voz y voto, siendo sus reuniones públicas y otorgando voz, pero no voto, a los presentes e informándoles que en la próxima renovación del Consejo podrían ser miembros de pleno derecho del mismo si cumplen primero, con los requisitos, y segundo con las obligaciones del cargo de miembro de un Consejo Asesor.

### **3.6.2 Valoración económica de la cuarta estrategia**

La cuarta estrategia no conlleva gasto alguno, estando orientada a mejorar la participación ciudadana en las políticas de cultura, de juventud y de deporte de Godella, gestionadas por el OAM.

Con esta medida, al verse la población participe de las futuras actividades y servicios que se prestarán en el municipio, puede fomentar la asistencia a los mismos, reportando un beneficio económico para la población, tal y como sucede en la valoración económica de las tres estrategias anteriores, tanto las que suponen un gasto como las que no.

Por tanto y como una pequeña valoración global, se podría afirmar que el ahorro producido unido al nuevo gasto de las nuevas estrategias, sigue siendo más eficiente que mantener la política comunicativa y participativa anterior, gastando menos, pero siendo eficientes y logrando una política comunicativoparticipativa notable y actual, mejorando sustancialmente la política anterior.

### 3.7 SISTEMA DE CONTROL DEL PLAN DE ACTUACIÓN PÚBLICA: ANÁLISIS DE RESULTADOS Y ESTADÍSTICA

El Sistema de Control es la última fase del Plan de Actuación Pública, teniendo el objetivo de que la dirección pueda conocer objetivamente todo lo que se está logrando. En la práctica, el objetivo real del Sistema es controlar desviaciones respecto de los Objetivos establecidos en el Plan, o simplemente la no aplicación correcta de las Estrategias también establecidas en el mismo. Cuando se detectan desviaciones importantes, el Sistema de Control se utiliza también como herramienta para intentar acercar los resultados reales a los deseados. Así pues, el Sistema de Control tiene una doble misión: conocer lo conseguido y de no lograrse los objetivos previstos, ayudar a conseguirlos.

Para que el Sistema de Control sea efectivo, los encargados del mismo deberán conocer detalladamente los objetivos a alcanzar, detallados a lo largo de este trabajo, así como los plazos temporales existentes para los mismos, para conocer, de manera precisa, si realmente se están cumpliendo los objetivos, o si se están produciendo desviaciones, ligeras o importantes. El Control debe de ser coherente con los plazos establecidos, realizándose a mitad del plazo establecido, con el fin de poder corregir las posibles desviaciones a tiempo. El primer Control se realizará en la tercera estrategia, al mes, pues se prevé que el Plan de Actuación Pública cumpla los Objetivos, en al menos un 50%, a partir del segundo mes, el resto de de controles, llevados a cabo por el Sistema de Control, serán de carácter trimestral con el objetivo de vigilar el cumplimiento y aportar nuevas informaciones que puedan aportar mejoras al Plan.

Pese a que existen diversos procedimientos de Control del Plan de Actuación Pública, el más adecuado es el seguido en la tercera estrategia del PAP, pero introduciendo modificaciones, con el fin de realizar un análisis y una estadística en el tiempo que permita disponer de los datos rutinariamente y poder colocarlos en una gráfica temporal. Las puntuaciones a colocar en dicha gráfica estarían obtenidas directamente a través de la escala de acuerdo-desacuerdo del modelo *tipo Likert* que se analizó previamente, convirtiéndola en cardinal, es decir, el uno para el «desacuerdo absoluto», el dos para el «desacuerdo», el tres para «el ni de acuerdo ni en desacuerdo», el cuatro para el «acuerdo» y el cinco para el «muy de acuerdo». Conviene recordar que para realizar que para que pueda realizarse esta comprobación temporal, es necesario adoptar y mantener constantes en el tiempo las variables de la escala que miden la efectividad o el grado de cumplimiento del Plan de Actuación Pública.

### 3.7.1 Vigilancia del cumplimiento de objetivos

Tal y como se ha indicado al principio de este subcapítulo, el Sistema de Control del Plan, tiene una doble utilidad, a de conocer cuantitativamente lo que se está consiguiendo en el ámbito de la mejora de un aspecto de un servicio público, la comunicación y la participación ciudadana en el caso que se está tratando, o de un servicio público en sí. La segunda utilidad, igualmente importante, permite vigilar el cumplimiento de los objetivos y en caso de que hubiera diferencias notables entre lo que se quiere conseguir, es decir los Objetivos establecidos en el Plan, y lo que se está consiguiendo en la realidad pueda evaluarse la influencia de una modificación en alguna de las Estrategias con el fin de determinar si ésta contribuye a lograr el objetivo deseado, siendo este el objetivo más importante, valga la redundancia, de conseguir que se cumplan los Objetivos marcados en el Plan.

Por ejemplo, si la mejora propuesta en participación ciudadana no se está logrando, dado que poca gente se implica en los quehaceres municipales, podría proponerse la puesta en marcha de un pequeño plan de promoción de la participación, similar al propuesto para la radio local en la segunda estrategia. Una vez puesto en marcha y pasado un tiempo prudencial, convendría realizar una nueva encuesta, así como comprobar el funcionamiento de los mecanismos de participación, para comprobar el alcance de esta medida. Si los valores obtenidos siguieran estables en consonancia con encuestas anteriores se llegaría a la conclusión de que esta medida no habría sido eficaz para lograr el objetivo deseado y podría pensarse en poner en marcha una nueva medida, dado que la anterior no consiguió su propósito, como la creación de organismos virtuales en Internet paralelos a los físicos ya existentes, en referencia a los Consejos Asesores establecidos en los Estatutos del OAM. Procediéndose de nuevo a la realización de la encuesta y comprobándose la eficacia de esta nueva medida.

Como conclusión, puede extraerse que el Sistema de Control, en sus dos utilidades, es una herramienta que permite, una vez establecido un valor objetivo para una variable, explicativa o no, en un servicio o microservicio, comprobar fácilmente el nivel de logro. Bastaría con el que el objetivo de mejora de la comunicación y la participación ciudadana se enunciara de una manera similar a la siguiente: «Se establece como valor objetivo para la mejora de la comunicación/participación ciudadana de los servicios ofrecidos por el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella, el obtener notas de valor 3 o superior en todas las contestaciones dadas por los ciudadanos a la encuesta», siendo el objetivo de este enunciado el ideal, pudiendo suavizarse el mismo añadiendo a lo anterior, «Se permitirá hasta el 10% de las contestaciones por debajo de este nivel 3».

### **3.7.2 Establecimiento del Sistema de Control del Plan de Actuación Pública**

Para establecer el Sistema de Control se tomarán como base los cuestionarios realizados en la tercera estrategia del Plan de Actuación Pública, tomándose variables explicativas de cada uno de ellos, para ser analizadas tanto individualmente como globalmente, siendo más importante el análisis global. Un ejemplo de variable explicativa puede ser la audiencia de los programas de Radio dedicados a las actividades propuestas por el Organismo Autónomo, mientras que globalmente se analizarían un conjunto de variables que indicaran una buena comunicación o participación ciudadana.

A éstas se le otorgaría un valor cardinal, tal y como se explicó al principio del apartado 3.7. Una vez logrado esto, se establecería el Sistema de Control, breve y conciso con el fin de evitar ambigüedades, tal y como se detalla en el siguiente cuadro:

Se establece como valor objetivo meta para la eficacia de la comunicación y una buena política participativa en el Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella el obtener notas de valor 3 o superior en todas las contestaciones dadas por los ciudadanos a los cuestionarios personalizados de cada área y/o servicio del Organismo Autónomo.

Sólo se permitirá hasta el 30% de las contestaciones por debajo del nivel 3 para el caso de una de las variables explicativas.

En caso de que se obtuviera un valor superior al 30% en puntuaciones por debajo del nivel 3 en una variable explicativa o cuando se detectasen globalmente valores para la comunicación o la participación ciudadana de un 25% o superior en respuestas con un nivel inferior a 3, los funcionarios del servicio se reunirán inmediatamente bajo la coordinación de la Junta Rectora del OAM para examinar y proponer las acciones correctoras necesarias. Una vez aprobadas por consenso las propuestas anteriores, se pondrán inmediatamente en práctica y se efectuará un nuevo control entre 15 y 25 días después con un mínimo de 50 encuestas; este control realizado entre 15 y 25 días se prolongará en el tiempo hasta alcanzar el valor de entre 0% y 5% en las notas inferiores a 3 puntos para la comunicación o la participación ciudadana. Si en el segundo control, llevado a cabo entre 30 y 45 días después, no se consiguieran alcanzar los valores requeridos, se mantendrá otra reunión en las que se estudiarán otras medidas o el posible cambio en profundidad de alguna estrategia del Plan de Actuación Pública hasta que las medidas adoptadas permitan lograr el valor meta del 100% de contestaciones con notas superiores al valor 3.

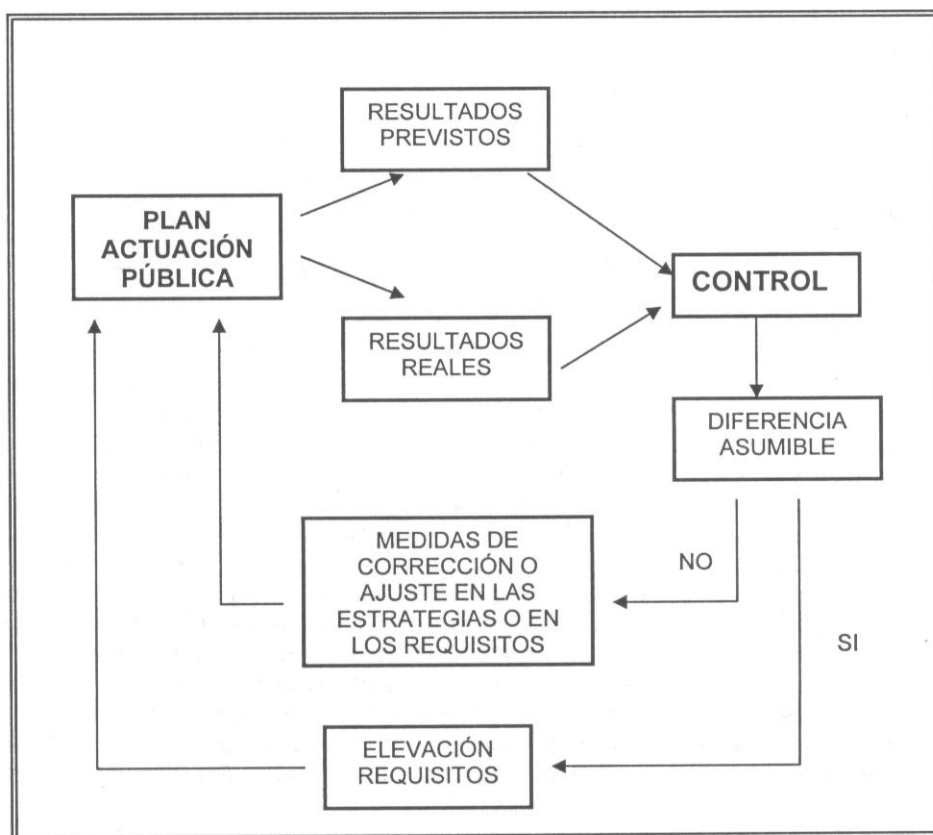
En el caso de que para dos o más variables explicativas se obtuviera un valor superior al 30% de contestaciones por debajo del nivel 3, se procederá, como en el caso anterior, hasta restablecer la meta de un máximo de un 30% de contestaciones por debajo de nivel de 3 para una de las variables explicativas.

#### **Cuadro de texto 27. Sistema de Control del Plan de Actuación Pública para la mejora de la comunicación y la participación ciudadana en el OAM de Godella**

El Sistema de Control establecido contiene actuaciones diferentes en caso de analizar las variables individualmente o globalmente, siendo más importante, la valoración global, pues la meta de esta es entre un cero y un cinco por ciento de

contestaciones por debajo del nivel de tres, mientras que para las variables analizadas individualmente este porcentaje sube hasta el treinta.

Por último, cabe destacar que la dirección, apoyándose en el Sistema de Control, no debe quedarse únicamente en la salvaguarda de los Objetivos incluidos en el Plan, sino que debe iniciar un proceso de mejora continua ya no sólo de la participación ciudadana y la comunicación, sino que también de la satisfacción total del servicio, pues una vez alcanzados los Objetivos incluidos en el Plan de Actuación Pública, simplemente debe modificarlos, o ajustarlos, elevándolos progresivamente. Por ejemplo, tomando como referencia el Sistema de Control que se ha establecido para este Plan, elevar la nota mínima al tres y medio para la comunicación y la participación ciudadana, o la disminución del treinta al veinte por ciento de contestaciones por debajo de tres para las variables explicativas, o incluso, si se es ambicioso, ambas a la vez. En el cuadro que se presenta a continuación se puede visualizar esquematizadamente el proceder para lograr la mejora continua:



Esquema 7. Proceso de mejora continua de un servicio público

Así, al desarrollar el Plan de Actuación Pública, se obtendrán unos resultados reales que el Sistema de Control comparará con los resultados previstos y cuando la diferencia entre resultados previstos y los reales no sea asumible, habrá que reajustar las estrategias utilizadas. Cuando se logren los resultados previstos, es decir cuando la diferencia entre lo previsto y lo conseguido sea asumible, se reajustarán al alza los requisitos, y se seguirán controlando los resultados

mediante el Sistema de Control, con lo que el ciclo de mejora habrá comenzado. Este proceder de incremento paulatino de los requisitos es la base de la mejora continua de un servicio público, ya sea globalmente o determinados aspectos de éste.

## **4. CONCLUSIONES**

El objetivo de este capítulo es el de recopilar todas y cada una de las conclusiones que se han obtenido con el desarrollo de los distintos capítulos vistos hasta ahora. De esta forma, se van a detallar las conclusiones atendiendo al orden seguido durante el trabajo.

### **Conclusiones con respecto al análisis y la situación actual**

Conclusión 1. Los Organismos Autónomos Locales nacen con la idea de fomentar la participación ciudadana a través de la descentralización de servicios, buscando también la eficiencia y el aligeramiento de las funciones de un Ayuntamiento.

Conclusión 2. El fomento de las actividades deportivas por parte de las instituciones puede considerarse parte del fomento de la Educación por parte de los Gobiernos, especialmente los democráticos, además de proporcionar una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos, cumpliendo así con los objetivos del Estado del bienestar.

Conclusión 3. La juventud es el futuro del mundo, y en este caso, de la Comunitat Valenciana, por lo que es de suma importancia la participación de la misma en la vida pública, promoviendo políticas que impliquen a la juventud con vistas al futuro, y también presente, garantizando las oportunidades para el desarrollo propio.

Conclusión 4. Una sociedad madura es aquella que tiene acceso a la cultura, promoviendo dicho acceso a toda la población. Por lo tanto, son de suma importancia las políticas orientadas a hacer llegar la cultura a todos los ámbitos, así como las políticas orientadas a mantener los hechos diferenciales propios de la cultura valenciana, como sus costumbres o su lengua, evitando su desaparición.

Conclusión 5. Una sociedad avanzada democráticamente es aquella que no se limita a depositar un voto en las urnas cada cuatro años, por lo que es importante establecer mecanismos de participación a la ciudadanía en los asuntos públicos, dándole más sentido a la palabra democracia: «Gobierno del Pueblo».

### **Conclusiones con respecto de la situación actual del OAM en materia de comunicación y participación ciudadana**

Conclusión 6. Las fuentes primarias son las más adecuadas para un Estudio de Mercado Público, y para el caso que ocupa a este TFC/Prácticum, la observación y las encuestas.

Conclusión 7. La política comunicativa del Organismo Autónomo está obsoleta. Para el organismo parece que no hayan pasado los años y se sigue aplicando la misma política que hace 20 años: Se dedica la gran parte del presupuesto a la cartelería tradicional, pegando carteles por el pueblo, y al Boletín de Información Municipal que ofrece la imagen de un publisreportaje con poco contenido real. Mientras, se descuidan las nuevas tecnologías, con una presencia testimonial en

Internet, y desaprovechando las oportunidades que ofrece disponer de una radio local con licencia para emitir.

Conclusión 8. En materia de participación ciudadana se cuenta con unos Consejos Asesores que en teoría deberían facilitar la misma, pero que son muy cerrados, con un número limitado de miembros y dándose la situación de que, en muchas ocasiones, se reúnen el mínimo exigido de dos veces al año.

Conclusión 9. La realización de un Análisis DAFO es la mejor herramienta para hacer operativa la Información extraída del Estudio de Mercado Público y poder complementarla con una matriz CAME.

### **Conclusión con respecto a la mejora de la comunicación y la participación, objetivos principales del Plan de Actuación Pública**

Conclusión 10. A través de la matriz DAFO se genera una matriz CAME que es fundamental a la hora de fijar las Estrategias posteriores para lograr los objetivos.

### **Conclusiones con respecto de la Primera Estrategia: Creación de Cartas de Servicio**

Conclusión 11. Las Cartas de Servicios son unos instrumentos de gran utilidad para prestigiar al Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella, mejorarlo y adquirir unos compromisos con la ciudadanía de calidad en los servicios.

Conclusión 12. Las Cartas de Servicios son de gran utilidad a la ciudadanía al ofrecer información de carácter general y legal, informar acerca de los derechos y deberes de los ciudadanos y demás aspectos que serán positivos para los usuarios y para el propio organismo.

Conclusión 13. El poder obtener una certificación oficial para la Carta de Servicios del OAM dotarán a éste de prestigio ya no sólo entre la población, sino a nivel nacional al estar incluidas en la *Relación de Cartas de Servicios certificadas* de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

### **Conclusiones con respecto de la Segunda Estrategia: Mejora de la difusión de las actividades**

Conclusión 14. Con un Boletín de Información Municipal enfocado a la difusión de futuras actividades, como si de una cartelera se tratase, una periodicidad mensual, un formato de impresión económico, y puntual en la llegada a los hogares se daría un paso muy importante respecto a la mejora comunicativa.

Conclusión 15. Es necesario aprovechar la posibilidad de tener una emisora de radio con licencia, promocionándola y con la presencia de programas dedicados a las tres áreas del Organismo Autónomo.



Conclusión 16. La presencia en la red del Organismo Autónomo Municipal tanto mediante una página web propia como mediante una lista de correo municipal es una oportunidad de las nuevas tecnologías que no se debe desaprovechar, así como el *boom* de las redes sociales, pudiendo contribuir éstas muy positivamente a la difusión de las actividades y servicios prestado por el organismo.

Conclusión 17. La racionalización de los medios tradicionales es fundamental, reduciendo el gasto considerablemente y encauzando a la población hacia los nuevos medios, más eficaces y ecológicos. Se ha de mantener, pero racionalmente y como una opción secundaria, y no la primaria como la actual.

### **Conclusiones con respecto de la Tercera Estrategia: Cuestionarios de satisfacción**

Conclusión 18. La comprobación de pequeños déficits o problemas rápidamente subsanables, así como la efectividad en la puesta en marcha del Plan de Actuación Pública ayudan a una mejor implantación del mismo, además de servir de base para el futuro Sistema de Control del PAP.

Conclusión 19. La tercera estrategia contribuye, además de recabar información de gran utilidad, a hacer partícipe a la población, teniéndola en cuenta ofreciéndoles la posibilidad de rellenar los cuestionarios elaborados en esta estrategia.

### **Conclusiones con respecto de la Cuarta Estrategia: Consejos asesores con participación abierta**

Conclusión 20. La modificación de los Consejos Asesores, abriéndolos a la ciudadanía, manteniendo la presencia de asociaciones, entidades y/o clubes y estableciendo una periodicidad mensual, contribuye a una participación más activa de la ciudadanía, tan demandada actualmente, y ofreciendo a la dirección del organismo datos sobre aquello mejorable, aquello que va bien y aquellas propuestas de la ciudadanía que, de ser viables, pudieran ser interesantes.

Conclusión 21. Abrir los Consejos Asesores, pudiendo ser miembros de los mismos toda persona que cumpla los requisitos, pero obligándose a éstos a implicarse y participar, sin convertirse dichos Consejos Asesores en asambleas abiertas, evitan situaciones de oportunismo por parte de ciertos sectores de la población.

### **Conclusiones con respecto del Sistema de Control del Plan de Actuación Pública**

Conclusión 22. La herramienta permanente que establece el Plan de Actuación Pública para conocer objetivamente los logros y controlar las desviaciones en la consecución de objetivos es capital en un PAP pues permite reaccionar a tiempo en caso de que éste no se esté cumpliendo.

Conclusión 23. El análisis y las gráficas de los distintos controles llevados a cabo por el Sistema de Control hacen patente una visión cronológica en cuanto al porcentaje del grado de cumplimiento de objetivos que facilita una evaluación a largo tiempo de la eficacia del Plan de Actuación Pública.

Conclusión 24. El Sistema de Control es una herramienta muy útil que puede contribuir no sólo a velar por el cumplimiento de los Objetivos sino que puede, y debería, iniciar un proceso de mejora continua en el Organismo Autónomo Municipal, globalmente, y especialmente en la comunicación y la participación ciudadana.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ CANO, VIRGINIA; ARAGÓN MARÍN, LEONARDO; HIDALGO GÓMEZ, CONSUELO; JIMÉNEZ DE DIEGO, MARIA JESÚS; PAJA FANO, MERCEDES; RUIZ LÓPEZ, JOAQUÍN. (2010) *Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios*. Madrid: Edita Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. Catálogo General de Publicaciones Oficiales.

AYUNTAMIENTO DE GODELLA (2010) *Butlletí d'Informació Municipal de Godella*. Noviembre de 2010, Segunda Época, Número 12. Godella: Editada por la Concejalía de Comunicación del Ayuntamiento de Godella.

*Constitución Española. Boletín Oficial del Estado-Gaceta de Madrid*, nº 311 29 de diciembre de 1978 pp. 29313-29424.

*Decreto 202/1998, de 15 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Valenciano de Cultura. Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, nº 3397 21 de diciembre de 1998.

“Dossier: Cómo trabaja el Consell Valencià de Cultura”, [en línea] [cvc.gva.es](http://cvc.gva.es), Consell Valencià de Cultura  
<<http://cvc.gva.es/castellano/quees/pdfs/comotrabaja.pdf>> [26-07-2011].

“Dossier: Organización del Consell Valencià de Cultura”, [en línea] [cvc.gva.es](http://cvc.gva.es), Consell Valencià de Cultura  
<<http://cvc.gva.es/castellano/quees/pdfs/organizacionc.pdf>> [26-07-2011].

*Estatutos del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella. Boletín Oficial de la Provincia de Valencia*, nº 75 29 de marzo de 2008.

*Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Boletín Oficial del Estado*, nº 150 23 de junio de 2007 pp. 27150-27166.

*Ley 11/2008, de 3 de julio de 2008, de la Generalitat, de Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana. Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, nº 5803 10 de julio de 2008 pp. 70580-70590.

*Ley 12/1985, de 30 de octubre, de la Generalidad Valenciana, del Consejo Valenciano de Cultura. Diario Oficial de la Generalidad Valenciana*, nº 302 7 de noviembre de 1985.

*Ley 18/2010, de 30 de diciembre, de la Generalitat, de Juventud de la Comunitat Valenciana. Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, nº 6429 31 de diciembre de 2010 pp. 47478-47495.

*Ley 2/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, del Deporte y la Actividad Física de la Comunitat Valenciana. Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, nº 6487 24 de marzo de 2011 pp. 12328-12375.*

*Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Boletín Oficial del Estado, nº 285 27 de noviembre de 1992 pp. 40300-40319.*

*Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. Boletín Oficial del Estado, nº 80 3 de abril de 1985 pp. 17576-17578.*

*Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana. Boletín Oficial del Estado, nº 86 11 de abril de 2006 pp. 13934-13954.*

LÓPEZ, J.; GADEA, A. (1995) *Servir al Ciudadano. Gestión de la Calidad en la Administración Pública*. Madrid: Editorial Gestión 2000.

*Proyecto Cartas de Servicios: Metodología para su elaboración.* (2010) Valencia: Edita la Dirección General de Modernización de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas de la Generalitat de la Comunitat Valenciana.

RIVERA VILAS, LUIS M. (2004) *Marketing para las Administraciones Públicas. Gestión de la Satisfacción en un Servicio Público*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.

## 6. ANEXOS

### 6.1 IMPRESO DE SOLICITUD PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

#### ANEXO I. SOLICITUD PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE	
Denominación oficial de la organización solicitante	
Dirección postal completa	
Responsable de la organización solicitante (nombre, apellidos y cargo)	
Organización o unidad superior de la que depende	
Ministerio/ Comunidad Autónoma/ Entidad local/ Otros.	
Persona de contacto	
Teléfono	
Fax	
Correo electrónico	
SOLICITA	
Que en virtud del artículo 12.4 del Real Decreto 951/2005, de 29 de Julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, le sea concedida la Certificación de la Agencia de Evaluación y Calidad para la siguiente Carta de Servicios:	
DENOMINACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	
Fecha de publicación de la Carta (En su caso, fecha de la Resolución en el BOE u otra publicación)	
DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA	
Carta de Servicios (Documento Matriz)	
Documento divulgativo de la Carta de Servicios	
FIRMA Y SELLO	
En -----, a ----- de ----- de 20	
FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN <sup>21</sup>	
Fdo. -----	
Sra. Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Pública y la Calidad de los Servicios Príncipe de Vergara, 108. Madrid, 28002.	

## **6.2 ESTATUTOS DEL ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE CULTURA, JUVENTUD Y DEPORTES DE GODELLA.**

Organismo Autónomo Municipal de Cultura,

Juventud y Deportes de Godella

Edicto del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes de Godella sobre aprobación definitiva estatutos.

EDICTO

Asunto: Aprobación definitiva y publicación texto íntegro estatutos.

Expediente 148

El Ayuntamiento pleno, en sesión ordinaria celebrada el día 31 de enero de 2008, aprobó provisionalmente el expediente que a continuación se indica:

a)Expediente 148: Modificación del articulado de los Estatutos del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes del Ayuntamiento de Godella.

Publicado el anuncio inicial en el «Boletín Oficial» de la provincia número 34, de fecha 9 de febrero de 2008, y finalizado el plazo de exposición pública sin que se hayan presentado reclamaciones, se eleva a definitivo el citado acuerdo, todo ello en cumplimiento de lo señalado en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, a continuación se publica íntegramente el texto de los estatutos, que entrará en vigor una vez transcurrido el plazo al que se refiere el artículo 65.2 de la Ley 7/85.

Contra la aprobación definitiva los interesados podrán interponer recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, dentro del plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a la publicación de este anuncio en el «Boletín Oficial» de la provincia.

Godella, a 24 de marzo de 2008.-El alcalde, Salvador Soler Chuliá.

Título primero.-Naturaleza, objeto y fines.

Artículo 1.Naturaleza.

Artículo 2.Denominación, adscripción y sede.

Artículo 3.Personalidad jurídica.

Artículo 4.Objeto y fines.

Artículo 5.Capacidad y cumplimiento de fines.

Artículo 6.Potestades.

Título segundo.-Patrimonio.

Artículo 7.Patrimonio.

Artículo 8.Bienes y derechos.

Título tercero.-Régimen presupuestario económico financiero y contabilidad del Organismo Autónomo Municipal.

Artículo 9.Contabilidad del Organismo Autónomo Municipal.

Artículo 10.Hacienda del Organismo Autónomo Municipal.

Artículo 11.Presupuesto.

Artículo 12.Elaboración y aprobación del presupuesto.

Artículo 13.Ejecución del presupuesto.

Artículo 14.Control y fiscalización.

Artículo 15.De los fondos y su disposición.

Título cuarto.-Organización: Gobierno y administración.

Artículo 16.Organos de gobierno y administración del Organismo Autónomo Municipal.

Artículo 17.Presidencia.

Artículo 18.La Junta Rectora.

Artículo 19.De los consejos asesores/consultivos. Composición y forma de designación.

Artículo 20.Duración de cargos.

Artículo 21.Nombramiento y cese de cargos.

Título quinto.-Funcionamiento de los órganos colegiados.

Artículo 22.La Junta Rectora del Organismo Autónomo Municipal.

Artículo 23.Consejos asesores/consultivos de Cultura, Juventud y Deportes.

Artículo 24.Actas de los órganos colegiados.

Título sexto.-Atribuciones de los órganos.

Artículo 25.De la Presidencia.

Artículo 26. Del director gerente.

Artículo 27. De la Junta Rectora.

Artículo 28. Atribuciones de los consejos asesores/consultivos de Cultura, Juventud y Deportes.

Título séptimo.- Recursos humanos y órganos de administración.

Artículo 29. De los socios y colaboradores.

Artículo 30. Obligaciones de los socios.

Artículo 31. Deberes de los socios.

Artículo 32. Causas de baja de socio.

Artículo 33. De los colaboradores.

Artículo 34. Plantilla de personal.

Artículo 35. Régimen jurídico del personal.

Artículo 36. Secretario, interventor y tesorero del organismo autónomo.

Artículo 37. Director gerente.

Título octavo.- Régimen jurídico y control.

Artículo 38. Régimen jurídico y control.

Artículo 39. Registro general.

Artículo 40. Control del Ayuntamiento.

Artículo 41. Derecho supletorio.

Título noveno.- Modificación, disolución, extinción y liquidación del organismo autónomo.

Artículo 42. Modificación e interpretación de los estatutos.

Artículo 43. Disolución y/o extinción.

Artículo 44. Liquidación.

Artículo 45. Vigencia del Organismo Autónomo Municipal.

Artículo 46. Disposición transitoria.

Artículo 47. Disposición derogatoria.

Estatutos del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes



## Título primero.-Naturaleza, objeto y fines.

### Artículo 1.Naturaleza.

El Ayuntamiento de Godella, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, a los efectos de desarrollar las competencias que le son propias en materia de actividades e instalaciones culturales, deportivas y juveniles, y al amparo de lo dispuesto en los artículos 85.bis de la Ley de Bases 7/1985, de 2 de abril, introducido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, sobre medidas para la modernización del Gobierno Local, y 85.c del Reglamento de Servicios, crea un organismo autónomo municipal para la gestión directa de los servicios cuya competencia se le reconoce legalmente.

### Artículo 2.Denominación, adscripción orgánica y sede.

El organismo se denominará: Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes.

El Organismo Autónomo Municipal queda adscrito a las concejalías de Cultura, Juventud y Deportes.

El Organismo Autónomo Municipal tendrá como domicilio social las oficinas ubicadas en las instalaciones del Polideportivo Municipal de Godella, sito en la calle de Ramón y Cajal, número 102.

### Artículo 3.Personalidad jurídica.

El Organismo Autónomo Municipal, entidad de derecho público, tendrá personalidad jurídica propia, plena capacidad de obrar y autonomía financiera y funcional para el cumplimiento de sus fines.

Como persona jurídica pública institucional, el Organismo Autónomo Municipal ostenta las prerrogativas, potestades y beneficios tributarios que el ordenamiento jurídico reconoce a los entes de esta naturaleza jurídica.

### Artículo 4.Objeto y fines.

El Organismo Autónomo Municipal tiene como objeto la realización de los siguientes fines de competencia municipal:

- a)La gestión, administración, mantenimiento y planificación de todos los servicios en materia de cultura, juventud y deportes.
- b)La promoción y mantenimiento de las escuelas deportivas municipales, así como su organización y administración.
- c)Cualquier otra actividad que le asigne expresamente el Ayuntamiento en relación a la cultura, la juventud y los deportes.

d) La gestión, administración y mantenimiento de los bienes e instalaciones que constituyan en cada momento su patrimonio, así como la ampliación del mismo mediante la creación de nuevas instalaciones o, en su caso, la incorporación de las que aporte o le adscriba el Ayuntamiento de Godella.

Artículo 5. Capacidad y cumplimiento de fines.

En relación con lo previsto en el artículo anterior, y sin perjuicio de las funciones tutelares reservadas al Ayuntamiento en estos estatutos, el Organismo Autónomo Municipal, para el cumplimiento de sus fines, estará facultado para el ejercicio de las siguientes actividades:

a) Organizar sus servicios.

b) Contratar al personal necesario para atender sus distintas finalidades.

c) Formalizar convenios o contratos, públicos o privados, relativos a actos de adquisición y administración de bienes muebles e inmuebles necesarios para el cumplimiento de sus fines.

d) Formalizar convenios o contratos, públicos o privados, relativos a la organización y desarrollo de todo tipo de actividades relacionadas con la cultura, la juventud y los deportes en el ámbito de las competencias que le son propias.

e) Solicitar y aceptar subvenciones, auxilios y otras ayudas del Estado, la comunidad autónoma y las corporaciones públicas privadas, tanto nacionales como internacionales.

f) Acondicionar, conservar y administrar sus instalaciones.

g) Contraer obligaciones en el ámbito de las competencias que le son propias.

h) Administrar sus bienes.

i) Personarse e interponer toda clase de reclamaciones y acciones ante las autoridades administrativas y judiciales dentro del ámbito de su actuación.

j) Establecer y mantener relaciones con los organismos de la Comunidad Valenciana y con otros de carácter nacional e internacional.

k) Promover el asociacionismo y la participación de los/as vecinos/as de Godella en las actividades culturales, deportivas o juveniles.

l) Posibilitar, mediante actividades de servicios, la integración social de la juventud de Godella.

m) Potenciar el desarrollo deportivo y cultural de la población del municipio, así como las prácticas deportivas de carácter aficionado y popular.

n) Gestionar, fomentar y promocionar las instalaciones adecuadas para la práctica deportiva y el desarrollo de tales actividades en el municipio de Godella, así como la conservación, reparación y administración de las de propiedad municipal.

o) Facilitar a todos los vecinos y vecinas de Godella la utilización de instalaciones deportivas, culturales y juveniles.

p) Organizar, participar y colaborar en todo tipo de actividades de carácter cultural, juvenil y deportivo.

q) Conceder subvenciones a las asociaciones en materia de cultura, juventud y deportes.

r) Gestionar el cobro de cuotas, matrículas, entradas, recibos y cualquier otro ingreso por los servicios prestados y regulados en la Ordenanza General de Tasas del OAM.

s) Y, en general, favorecer cualquier actividad que guarde relación con la cultura, la juventud o el deporte e incida en el desarrollo y la promoción de los mismos.

#### Artículo 6. Potestades.

El Organismo Autónomo Municipal goza de la potestad reglamentaria interna, de programación o planificación, presunción de legitimidad y ejecutividad, ejecución forzosa y revisión de oficio de sus actos, todo ello sin más limitación que la que dispongan las leyes.

#### Título segundo.-Patrimonio.

#### Artículo 7. Patrimonio.

Para el desarrollo de sus competencias el patrimonio del Organismo Autónomo Municipal estará constituido por:

a) Toda clase de bienes y derechos que le pertenezcan, sin otras limitaciones que las impuestas por el ordenamiento jurídico.

b) La adscripción de los siguientes bienes municipales, cuyo uso se cede al organismo autónomo para el cumplimiento de sus fines:

€ Polideportivo Municipal.

€ Centro Cultural Capitolio.

€ Pabellón Municipal de Deportes.

€ Edificio Villa Eugenia.

€ Edificio del antiguo matadero.

€ La Torre de Misildo.

€Centro Sociocultural Jacaranda.

€Escenario del Parc del Molí.

c) Los que el propio organismo autónomo adquiera con cargo a sus fondos, así como cualquier otra instalación o edificio que el Ayuntamiento determine.

Artículo 8. Bienes y derechos.

Los bienes y derechos adscritos quedarán afectados a los fines del organismo autónomo y pertenecerán en pleno dominio al Ayuntamiento de Godella con la clasificación jurídica originaria que figure en el Inventario de Bienes del Patrimonio Municipal, y corresponderán al organismo autónomo facultades de conservación para el cumplimiento de los fines que se determinen.

Título tercero.- Régimen presupuestario, económico-financiero y contabilidad del Organismo Autónomo Municipal.

Artículo 9. Contabilidad del Organismo Autónomo Municipal.

El Organismo Autónomo Municipal queda sometido al régimen de contabilidad pública en los términos establecidos en los presentes estatutos, lo dispuesto en el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Municipales y demás legislación de aplicación.

La sujeción al régimen de contabilidad pública conlleva la obligación de rendir cuentas de todas sus operaciones al Ayuntamiento y, por medio de éste, a la Sindicatura de Cuentas y demás organismos competentes en esta materia.

Artículo 10. Recursos del Organismo Autónomo Municipal.

La hacienda del Organismo Autónomo Municipal estará constituida por los recursos a que se refiere el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

Artículo 11. Presupuesto.

El Organismo Autónomo Municipal elaborará anualmente un proyecto de presupuesto que contendrá todos los gastos e ingresos del mismo, de acuerdo con la estructura que determinen las disposiciones vigentes, el cual se integrará en el presupuesto general del Ayuntamiento y contendrá:

a) El estado de ingresos:

Comprenderá la relación de todos los rendimientos que se prevea que hayan de producir los bienes o la prestación de los servicios que realiza el organismo autónomo. Así como las aportaciones que, destinadas a este organismo, realice el Ayuntamiento de Godella con cargo a sus presupuestos ordinarios.

b) El estado de gastos:

Comprenderá las cantidades precisas para el mantenimiento normal de los servicios, la reparación ordinaria de las instalaciones y los haberes del personal que depende del Organismo Autónomo Municipal.

c) Las bases de ejecución del presupuesto:

Que contendrán la adaptación de las disposiciones generales en materia presupuestaria a la organización y circunstancias del Organismo Autónomo Municipal, así como aquellas otras necesarias para su acertada gestión, estableciendo cuantas prevenciones se consideren oportunas o convenientes para la mejor realización de los gastos y recaudación de los recursos, sin que puedan modificar lo legislado para la administración económica ni comprender preceptos de orden administrativo que requieran legalmente procedimiento y solemnidades específicas distintas de lo previsto para el presupuesto.

Artículo 12. Elaboración y aprobación del presupuesto.

El presupuesto del organismo autónomo deberá aprobarlo el pleno del Ayuntamiento junto con el presupuesto ordinario y sometido a los mismos trámites, y si al iniciarse el ejercicio no estuviera aprobado se consideraría prorrogado el del ejercicio anterior hasta la aprobación del nuevo presupuesto.

Artículo 13. Ejecución del presupuesto.

La ejecución del presupuesto se efectuará de conformidad con las normas que en esta materia sean de aplicación a las corporaciones locales.

Artículo 14. Control y fiscalización.

El régimen presupuestario, económico-financiero, de contabilidad, de intervención, control financiero y control de eficacia serán de conformidad con lo dispuesto en la legislación que regula esta materia y, en concreto, a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y disposiciones que la complementen o la desarrollen.

Artículo 15. De los fondos y su disposición.

Todos los fondos del organismo autónomo se ingresarán: bien en las cajas de efectivo de la entidad o, en su caso, en las cuentas bancarias destinadas al efecto. Para la disposición de tales fondos se necesitará la firma de la presidencia del organismo autónomo, de la intervención y de la Tesorería del Ayuntamiento o de las personas en quienes deleguen.

Título cuarto.- Organización: Gobierno y administración.

Artículo 16. Serán órganos de gobierno y administración del organismo autónomo:

a) La Presidencia.

b)La Junta Rectora.

c)Los consejos asesores/consultivos de Cultura, Juventud y Deportes.

Artículo 17.La presidencia.

El presidente/a del Organismo Autónomo Municipal es el/la alcalde/sa del Ayuntamiento de Godella, quien podrá delegar la presidencia en cualquiera de los concejales de las áreas de Cultura, Juventud o Deportes.

Artículo 18.La Junta Rectora.

La Junta Rectora del Organismo Autónomo Municipal estará constituida por:

a)Presidente/a.

b)Secretario, con voz pero sin voto.

c)Director gerente, con voz, pero sin voto.

d)Vocales.

e)Un miembro en representación de cada uno de los tres consejos asesores del OAM.

Los vocales serán personas designadas por los grupos políticos con representación en el Ayuntamiento con la misma proporcionalidad atribuida a las comisiones informativas, entre los que necesariamente se incluirán los concejales responsables de las áreas de cultura, participación ciudadana, juventud y deportes.

La designación de los representantes de cada grupo político se realizará mediante escrito del portavoz de cada grupo indicando nombre del titular y del suplente. De esta designación se dará cuenta posteriormente al pleno.

La elección de los representantes de los consejos asesores en la Junta de Gobierno se hará por votación entre los miembros de cada consejo. No podrán optar los concejales ni el personal del Ayuntamiento.

Artículo 19.Composición y forma de designación de los consejos asesores/consultivos.

Se constituirán tres consejos asesores, uno por cada área de actuación.

Composición y forma de designación

A.Composición.

Compondrán el Consejo Asesor/Consultivo de Cultura:

El concejal encargado del Area de Cultura.

El director gerente.

Un representante de la Federación de Asociaciones de Vecinos.

Cuatro miembros nombrados por los grupos políticos entre personas vinculadas a la literatura, la música, las artes plásticas, las artes escénicas o la ciencia.

Seis representantes de las asociaciones culturales de Godella.

Igualmente podrá asistir a las sesiones del consejo el personal técnico que previamente designe la presidencia.

El Consejo Asesor/Consultivo de Deportes

El concejal encargado del Area de Deportes.

El director gerente.

Un representante de la Federación de Asociaciones de Vecinos.

Cuatro miembros nombrados por los grupos políticos entre personas vinculadas al deporte amateur o profesional de Godella.

Seis representantes de las entidades y clubes deportivos de Godella.

Igualmente podrá asistir a las sesiones del consejo el personal técnico que previamente designe la presidencia.

Compondrán el Consejo Asesor/Consultivo de Juventud:

El concejal encargado del Area de Deportes.

El director gerente.

Un representante del Consejo Escolar Municipal.

Cuatro miembros nombrados por los grupos políticos entre jóvenes residentes en el municipio y con una edad comprendida entre los 16 y los 29 años.

Seis representantes: De las asociaciones juveniles de Godella y de las asociaciones del municipio con presencia mayoritaria de jóvenes y/o cuyas actividades estén enfocadas a la juventud. Su edad estará comprendida entre los 14 y los 30 años.

Igualmente podrá asistir a las sesiones de la comisión el personal técnico que previamente designe la presidencia.

B.Forma de designación:

Los representantes de las asociaciones, clubes y entidades serán elegidos por el pleno del Ayuntamiento por mayoría de 2/3 de entre las propuestas recibidas. A este efecto, y con carácter previo, el Ayuntamiento invitará a las asociaciones

inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones a que presenten a través del registro de documentos su correspondiente propuesta.

Las personas que se propongan a título individual deberán presentar por registro de entrada su candidatura adjuntando sus datos personales y un breve currículum que lo acredite. El pleno del Ayuntamiento, por mayoría de 2/3, elegirá a estos representantes de entre todas las propuestas recibidas.

El/la representante de las asociaciones de vecinos será designado por ellas de entre las inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones.

El/la representante del Consejo Escolar de Godella será designado por el propio Consejo Escolar Municipal de entre sus miembros comprendidos en la franja de edad de los 14 a los 30 años.

Las propuestas para la designación de miembros se dirigirán a la presidencia y deberán contener un titular y un suplente en la que se especificará nombre, apellidos, dirección, teléfono y sector al que representan.

Artículo 20. Duración de los cargos.

Todos los cargos del Organismo Autónomo Municipal se renovarán de manera ordinaria después de celebradas las elecciones municipales, y de forma extraordinaria si se produce un cambio de gobierno municipal durante la legislatura.

La iniciativa y ordenación del proceso de elección o designación de los miembros corresponderá a la presidencia. A tal fin, la Presidencia requerirá a los grupos políticos y asociaciones que tengan atribuida representación le comuniquen los representantes elegidos o designados.

Artículo 21. Nombramiento y cese de cargos.

Una vez finalizados los distintos procesos de designación se dará cuenta al pleno del Ayuntamiento y la presidencia expedirá los nombramientos de los miembros de los consejos asesores/consultivos del Organismo Autónomo Municipal.

Si se produce el cese de algún concejal que ostente la condición de miembro de algún órgano colegiado del Organismo Autónomo Municipal, cesará automáticamente como miembro de dicho órgano y se procederá a la designación del sustituto por el mismo procedimiento que se siguió para su elección.

Los miembros de los consejos asesores/consultivos, elegidos a título individual o en representación de asociaciones, podrán perder su condición cuando dejen de asistir sin causa justificada a más de tres reuniones consecutivas o cinco alternas.

Todos los miembros cesarán en sus cargos cuando dejen de cumplirse las condiciones por las que fueron elegidos, y, en todo caso, a petición propia. Su sustitución se hará siguiendo el mismo procedimiento por el que resultaron elegidos.



#### Título quinto.-Funcionamiento de los órganos colegiados.

##### Artículo 22.La Junta Rectora del Organismo Autónomo Municipal.

Se reunirá tantas veces como lo considere conveniente el presidente, y, al menos, dos veces al año, o, bien, cuando lo solicite al menos la mitad más uno de sus componentes, con convocatoria previa del presidente y citación del secretario con una antelación mínima de cuatro días naturales a la fecha de reunión.

La Junta Rectora del Organismo Autónomo Municipal quedará válidamente constituida en primera convocatoria cuando concurra a la reunión la mitad más uno de los miembros que la componen, o en segunda convocatoria media hora más tarde cuando concurra al menos un tercio de sus miembros.

En todos los casos será necesaria la asistencia del presidente/a y del secretario. Asistirá con voz y sin voto el director gerente.

Los acuerdos se tomarán por mayoría de votos, decidiéndose los empates en la misma sesión con el voto de calidad de la presidencia.

Los miembros de la Junta Rectora no percibirán ninguna remuneración por el ejercicio de sus funciones.

##### Artículo 23.Consejos asesores/consultivos.

Los consejos asesores/consultivos tendrán carácter consultivo/asesor y de representación del ámbito de la cultura, la juventud y los deportes del municipio de Godella.

Los miembros de los consejos asesores no percibirán ninguna remuneración por el ejercicio de estas funciones.

Los consejos se reunirán tantas veces como considere conveniente el presidente y, al menos, dos veces al año, o, bien, cuando lo solicite al menos un tercio de sus miembros.

##### Artículo 24.Actas de los órganos colegiados.

De cada sesión el secretario extenderá acta que contemplará las personas intervinientes, las circunstancias de lugar y tiempo en que se haya celebrado, los principales puntos de deliberación, la forma y el resultado de la votación, así como el contenido de los acuerdos. Los miembros de los órganos colegiados podrán hacer constar en ella su voto particular y los motivos que lo justifiquen.

#### Título sexto.-Atribuciones de los órganos.

##### Artículo 25.De la Presidencia:

Corresponderá a la Presidencia el ejercicio de las siguientes funciones:

a)Dirigir el gobierno y la administración del Organismo Autónomo Municipal.

- b) Representar al Organismo Autónomo Municipal ante cualquier autoridad, organismo o particular.
- c) Ejercitar acciones judiciales y administrativas en caso de urgencia de conformidad con las leyes y preceptos de los presentes estatutos.
- d) Convocar y presidir las sesiones de la Junta Rectora y de los consejos asesores/consultivo, dirigir las deliberaciones de los órganos colegiados del OAM y decidir los empates con voto de calidad.
- e) Ejecutar los acuerdos de la Junta Rectora.
- f) Aprobar la liquidación del presupuesto del organismo autónomo, previo informe de intervención, y remitirla al Ayuntamiento para su aprobación por la Alcaldía, dando cuenta al pleno del Ayuntamiento.
- g) Desarrollar la gestión económica de acuerdo con el presupuesto aprobado, disponer gastos dentro de los límites de su competencia, ordenar pagos y rendir cuentas.
- h) Desempeñar la jefatura superior de todo el personal.
- i) Las contrataciones y concesiones de toda clase cuando su importe no supere el límite establecido para la presidencia en la legislación vigente sobre la materia a propuesta del concejal del área correspondiente.
- j) Las demás que expresamente le atribuyan las leyes.

#### Artículo 26. Del director gerente.

Corresponderán al director gerente las funciones de coordinación de los programas de cultura, juventud, deportes y gestión administrativa y económica del Organismo Autónomo Municipal, y, en particular, las siguientes:

- a) Ejecutar los acuerdos adoptados por la Junta Rectora y las resoluciones de la presidencia, vigilando su cumplimiento y su buen fin.
- b) Velar por la buena conservación de las instalaciones y el material para actividades, proponiendo a tal fin a la Junta Rectora y a la Presidencia, en su caso, las medidas que crea necesarias y adoptando las de carácter urgente, de las que dará cuenta.
- c) Invertir los recursos financieros aprobados por la Junta Rectora, cuidando de que los mismos alcancen los fines para los que fueron previstos.
- d) Dirigir al personal administrativo y de servicios de las instalaciones, procurando la debida coordinación entre todos los servicios existentes en las mismas.
- e) Proponer a la presidencia el nombramiento y cese del personal.

f) Confeccionar el presupuesto de ingresos y gastos de cada ejercicio económico, atendiendo a las propuestas de programación formuladas por las distintas concejalías, sometiéndolo a la presidencia antes de elevarlo a la Junta Rectora.

g) Asistir a las reuniones de los órganos colegiados, de la Junta Rectora y de los consejos asesores/consultivos, con voz, pero sin voto.

Artículo 27. De la Junta Rectora.

Son atribuciones de la Junta Rectora las siguientes:

a) La propuesta de modificación e interpretación de los estatutos y su sometimiento al Ayuntamiento pleno para su aprobación.

b) La propuesta de aprobación del presupuesto y de la cuenta general para su elevación al Ayuntamiento pleno para su aprobación.

c) La propuesta de aprobación de ordenanzas y reglamentos y su sometimiento al Ayuntamiento pleno para su aprobación.

d) La aprobación de los planes y programas de actuación de cada ejercicio.

e) La propuesta de aprobación de la plantilla del personal y relación de puestos de trabajo y su elevación al Ayuntamiento pleno para su aprobación.

f) La adquisición de bienes y derechos y la aceptación de donaciones, legados y herencias a beneficio de inventario.

g) La convocatoria, adjudicación de becas, premios y concurso de actividades de acuerdo con las consignaciones presupuestarias.

h) La convocatoria de subvenciones de acuerdo con las consignaciones presupuestarias.

i) Los contratos y concesiones no atribuidos expresamente a la presidencia en los términos establecidos en la legislación vigente sobre la materia.

j) Los convenios o conciertos para el debido cumplimiento de los fines del Organismo Autónomo Municipal y no atribuidos expresamente a la Presidencia.

k) La regulación específica de la condición de socio.

l) La propuesta de remisión de tasas y precios públicos del OAM.

m) Las demás que expresamente le confieran las leyes.

Artículo 28. Atribuciones de los consejos asesores/consultivos.

Son atribuciones del Consejo Consultivo las siguientes:

a) Participar en la confección de la programación anual de actividades de las distintas áreas de Cultura, Juventud y Deportes.

- b) Conocer el presupuesto del Organismo Autónomo Municipal.
- c) Conocer las cuentas anuales.
- d) Realizar propuestas e informes no vinculantes en orden a la promoción cultural, juvenil y deportiva.
- e) Elegir entre sus miembros un representante de cada uno de los consejos para la Junta Rectora del OAM.
- f) Proponer el cese de los miembros que no asistan a las reuniones con la periodicidad establecida en el artículo 21.

#### Artículo 29. De los socios.

Pueden ser socios del organismo autónomo todas las personas que lo soliciten y que contribuyan de manera efectiva con sus cuotas al sostenimiento del mismo. La Junta Rectora del Organismo Autónomo Municipal regulará esta condición de socios y los beneficios que se puedan derivar de la misma.

Los socios tendrán derecho al acceso y a la práctica de la totalidad de las actividades que ejerza el Organismo Autónomo Municipal en las condiciones fijadas reglamentariamente.

#### Artículo 30. Son obligaciones de los socios:

- a) Satisfacer puntualmente las cuotas fijadas y reguladas en la Ordenanza Municipal de Tasas y Precios Públicos del OAM, así como los recibos que en concepto de venta de entradas o alquiler de instalaciones les extienda el OAM.
- b) Comportarse adecuadamente en las instalaciones del Organismo Autónomo Municipal, cuidando de las mismas.
- c) Cumplir las órdenes que dicten los órganos de gobierno, usando de las competencias conferidas, así como atender las instrucciones del personal al servicio del OAM.

#### Artículo 31. Los socios tendrán derecho a:

- a) Disponer de un carné que acredite su condición.
- b) Participar y beneficiarse de todas las actividades que el organismo despliegue en materia de deportes, cultura y juventud.
- c) A los descuentos y abonos fijados para los socios en la Ordenanza Municipal de Tasas y Precios Públicos del OAM.
- d) La asignación preferente de plazas en caso de limitación de las mismas.

Artículo 32. Los socios podrán perder esta condición por incumplimiento de sus obligaciones después de ser oídos por la Junta Rectora.

Los socios pueden causar baja en el organismo en cualquier momento mediante preaviso de un mes por escrito dirigido a la Junta Rectora.

Artículo 33. De los colaboradores.

El Organismo Autónomo Municipal, para el cumplimiento de sus fines, el desarrollo de sus funciones y la difusión de sus actividades, podrá recabar la colaboración desinteresada de personas y entidades externas.

Título séptimo.- Recursos humanos y órganos administrativos.

Artículo 34. Plantilla de personal.

El Organismo Autónomo Municipal dispondrá del personal necesario, el cual se determinará en la plantilla de personal que anualmente se apruebe junto con los presupuestos.

Artículo 35. Régimen jurídico de personal.

El personal al servicio del Organismo Autónomo Municipal se rige por las mismas normas que regulan el régimen de personal del Ayuntamiento.

Artículo 36. Secretaría, Intervención y Tesorería del Organismo Autónomo Municipal.

Los titulares de los puestos de la Secretaría, la Intervención y la Tesorería de la Corporación desempeñarán estas mismas funciones y responsabilidades en los órganos del Organismo Autónomo Municipal.

La Alcaldía, a propuesta de los titulares de la Secretaría, Intervención y Tesorería, podrá encomendar el ejercicio de estas funciones a otros/as empleados/as de la Corporación o del Organismo Autónomo Municipal, titulados superiores, que las ejercerán por delegación de sus titulares. El secretario/a asistirá como tal a las sesiones de los órganos colegiados del OAM.

Artículo 37. Director gerente.

El director gerente deberá ser un funcionario de carrera o personal laboral de las administraciones públicas o un profesional del sector privado, titulado superior, en ambos casos, y con más de 5 años de ejercicio profesional en el segundo, siendo la relación de puestos de trabajo la que defina todo lo necesario en relación con este puesto de trabajo.

Título octavo.- Régimen jurídico y control.

Artículo 38. Régimen jurídico.

El Organismo Autónomo Municipal, en el desarrollo de su actividad, se regirá:

a) Por lo dispuesto en estos estatutos actuará bajo el control del Ayuntamiento de Godella, al que corresponde velar para que se alcancen los fines previstos en

ellos, todo ello sin perjuicio de la autonomía que se reconoce a sus órganos de gobierno.

b)El régimen jurídico de los actos y acuerdos de los órganos de gobierno del Organismo Autónomo Municipal se acomodará a la normativa de la legislación y régimen local.

c)Agotarán la vía administrativa las resoluciones de la Presidencia y los acuerdos de la Junta Rectora.

d)En cuanto a su personalidad jurídica pública, relaciones interadministrativas y cuando ejerza potestades administrativas, se estará a lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y en la restante normativa de aplicación.

e)Igualmente le serán de aplicación la normativa jurídica pública en cuanto al régimen de su patrimonio propio, inventario, bienes demaniales a él adscritos, hacienda, presupuestos, contabilidad y contratación.

f)El resto de las actividades se rige por las particularidades recogidas en los presentes estatutos y por las normas de derecho privado: civil, mercantil o laboral.

#### Artículo 39.Registro General.

En el Organismo Autónomo Municipal habrá un Registro General en el que constará con claridad la entrada de los documentos que se reciban y la salida de los que hayan sido despachados definitivamente. Este registro se regirá por las mismas normas por las que se regula el Registro de Documentos del Ayuntamiento.

#### Artículo 40.Control del Ayuntamiento.

Corresponde al pleno del Ayuntamiento el ejercicio de las funciones de control, el cual se ejercerá en las siguientes materias:

a)Aprobación de la modificación e interpretación de los Estatutos del Organismo Autónomo Municipal.

b)Aprobación del presupuesto.

c)Aprobación de la plantilla de personal.

d)Aprobación de la catalogación y relación de puestos de trabajo.

e)Aprobación de la cuenta general.

f)Aprobación de las ordenanzas y reglamentos.

g)Autorización para la enajenación, cesión o gravamen de bienes inmuebles.

#### h)Disolución y/o extinción del Organismo Autónomo Municipal.

Asimismo, el Organismo Autónomo Municipal remitirá al Ayuntamiento copia de las actas de sus órganos colegiados decisorios y de las resoluciones de la Presidencia.

La Junta Rectora actuará con valor de comisión informativa cuando haya de elevar propuestas a un órgano unipersonal o colegiado de la Corporación.

#### Artículo 41.Derecho supletorio.

En todo aquello no previsto por los presentes estatutos se estará a lo dispuesto por el ordenamiento jurídico vigente aplicable a organismos de similares características y, en general, a la legislación vigente en materia de régimen local.

#### Título noveno.-Modificación, disolución, extinción y liquidación del Organismo Autónomo Municipal.

#### Artículo 42.Modificación.

La modificación e interpretación de los estatutos corresponde al pleno del Ayuntamiento y se ajustará a los mismos trámites exigidos para su aprobación.

#### Artículo 43.Disolución y/o extinción.

La disolución o la extinción del Organismo Autónomo Municipal sólo podrá acordarla el pleno del Ayuntamiento, bien sea a iniciativa propia o, bien, a iniciativa del Organismo Autónomo Municipal.

#### Artículo 44.Liquidación.

Acordada la disolución del Organismo Autónomo, el pleno del Ayuntamiento designará dentro del marco legal vigente, una comisión liquidadora con las atribuciones que estime conveniente otorgarle.

Practicada la liquidación, los bienes y derechos pasarán al Ayuntamiento, el cual asumirá también las obligaciones pendientes.

#### Artículo 45.Vigencia.

La duración del Organismo Autónomo Municipal es indefinida.

#### Artículo 46.Disposición transitoria.

En tanto no estén constituidos los órganos de gobierno respectivos, las funciones que corresponden a cada uno de ellos serán asumidas por un órgano provisional constituido por el/la alcalde/sa-presidente/a y los concejales del ayuntamiento que tengan delegadas las competencias de gestión en las áreas de Cultura, Juventud y Deportes.

Este órgano provisional se encargará de desarrollar y constituir en el plazo máximo de seis meses todos los órganos que componen el Organismo Autónomo Municipal que se crea.

Artículo 47. Disposición derogatoria.

A la entrada en vigor de estos estatutos quedarán derogados los Estatutos del Organismo Autónomo Municipal de Cultura, Juventud y Deportes, aprobados por el pleno del Ayuntamiento, en fecha 3 de mayo de 2000, y publicados en el «Boletín Oficial» de la provincia número 125, de 27 de mayo de 2000.

2008/7087