

Memoria del Área de Gobierno Transparente

PROYECTOS PARA LA CIUDADANÍA

Dos **proyectos de cooperación transfronteriza** impulsados por Pamplona, Creacity y [Jacob@access](#), contarán con financiación europea. El presupuesto total de ambos programas supera los 3,1 millones de euros, cuyo 65% lo asumirá el Programa de Cooperación Transfronteriza España-Francia-Andorra (POCTEFA 14-20-INTERREG VA) con horizonte 2018.

Pamplona, Hondarribia y Bayona apuestan en octubre de 2015 por generar una línea de trabajo para valorizar el patrimonio fortificado a través de iniciativas de turismo cultural y creación artística, basadas en la innovación. El planteamiento de **Creacity** es tratar a las tres ciudades, que atesoran patrimonio natural y fortificado, como un único territorio, poniendo en valor el trabajo de entidades, asociaciones y colectivos que venían trabajando en ello.

En el caso de Pamplona el proyecto contempla, entre otras actuaciones, el impulso de un centro de experimentación y creación artística en la Ciudadela (Hiriarte, en conexión con otros recursos culturales) y la creación de producto turístico a partir del patrimonio cultural y de la gastronomía, en la línea del Plan Operativo de Turismo de Pamplona. En este sentido, se trataría de incentivar un programa de actividades destinadas a generar actividad económica local en el ámbito de las denominadas industrias creativas: actividades artísticas, diseño, internet, etc. Bajo este programa se organizan durante el año actividades como el Festival de las Murallas, un foro transoceánico de gastronomía, encuentros y jornadas en cada una de las tres ciudades o iniciativas conjuntas con una reunión de *urban sketchers*.

El proyecto [Jacob@access](#), liderado por el Ayuntamiento de Jaca, tiene como objetivo la creación de una red transfronteriza para la accesibilidad de las personas con discapacidad a la cultura y al patrimonio de las localidades que atraviesa del Camino de Santiago. En este caso a Jaca y Pamplona se suman la mancomunidad francesa de Iholdi-Oztibarre y otras tres entidades del ámbito de la accesibilidad: Asociación EVAH, Atades Huesca y Koiné-Aqualitas.

Con este proyecto Pamplona rehabilitará la antigua sede de la Agencia Energética en la calle Mayor 20, precisamente en una zona de paso de la ruta jacobea, para convertirla en Centro de Interpretación del Camino de Santiago accesible a las personas con discapacidad. Esto se hará desde una óptica de transformación socio-urbanística, incentivando los pequeños comercios y la hostelería, siempre desde el concepto de equidad en la contratación pública (Treatu). Para la gestión del centro se contará con entidades y asociaciones vinculadas con el mundo de la discapacidad.

Otros dos proyectos no consiguieron financiación europea. La **Estrategia DUSI – Plan Sur de Pamplona** se centraba en los barrios de la Milagrosa-Arrosadia, Azpilagaña y

Santa María la Real. Trataba de impulsar y mejorar la calidad de vida de determinadas zonas urbanas mediante procesos de intervención en diferentes áreas, aunando el desarrollo económico, la eficiencia energética, la movilidad sostenible, la integración social y el acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC). En todo caso, el Ayuntamiento de Pamplona mantiene EDUSI - Plan Sur como documento de referencia en materia de intervención municipal durante los próximos tres años.

El proyecto '**Green Hiri Lab**', presentado junto con CENER, REAS y NASUVINSA, planteaba convertir la antigua estación de autobuses en referente de las energías renovables e incluía la creación de un laboratorio urbano desde donde se iba a impulsar un nuevo modelo energético. Tras la denegación de las ayudas, el Ayuntamiento analiza nuevas iniciativas para el edificio, al mismo tiempo que se desarrollan las obras de reforma de la zona de taquillas y bar para acoger el proyecto 'Geltoki', que impulsa la economía social y solidaria junto con actividades culturales.

Otra zona de la ciudad que cuenta con un proyecto específico en 2016 es el barrio de San Jorge. El **proyecto Erdigune** surge para diagnosticar y elaborar propuestas para la intervención socio-urbanística en el cuadrante más antiguo del barrio. Las aportaciones vecinales, a través de grupo de trabajo, talleres, entrevistas y cuestionarios, apuestan por mejoras que faciliten el tránsito peatonal frente al de los vehículos, la mayor utilización del parque, la integración cultural, el apoyo a los mayores o la seguridad ciudadana. El cuadrante objeto del estudio está comprendido por las calles Doctor Labaien, Doctor Simonena, Sanduzelai, Doctor Nicasio Landa, Doctor Lucea, Doctor Juaristi y el lado sur de la avenida de San Jorge, zonas construida a finales de los 60 y de los 70. Esta actuación se circunscribe en el proceso de vulnerabilidad social y urbanística acaecido en la zona durante los últimos quince años, agudizado por la crisis económica y la reducción de las ayudas públicas.

POLÍTICAS MUNICIPALES

El Ayuntamiento de Pamplona impulsa en 2016 una **Oficina Estratégica** que tiene, como objetivo fundamental, incentivar la coordinación entre diferentes áreas para poner en marcha proyectos de innovación en la gestión municipal. Esta oficina surge tras la reconfiguración de dos servicios municipales, la Unidad de Sociología y la Oficina de Financiación Externa, y contará con un equipo de trabajo multidisciplinar compuesto por cinco personas.

La Oficina de Estrategia pretende abordar, estratégicamente, el proceso de transformación de la ciudad durante la próxima década en conexión con las expectativas de la ciudadanía y el mantenimiento de los estándares de calidad. Una de sus herramientas principales es el diseño y seguimiento de un Plan Estratégico que genere una mayor cohesión social, más diversa, abierta, acogedora, accesible y sostenible. Para ello es necesario combinar la reflexión y el estudio de las

problemáticas y oportunidades de la ciudad y el desarrollo de proyectos ligados a los nuevos entornos socio-económicos. Contará con cinco personas.

La dirección de la Oficina está en coordinación con la dirección del área de Gobierno Transparente para fijar las funciones y actividades de la oficina, así como su coordinación interna. Hay dos personas técnicas de Gestión de Estrategia y Proyectos, una que se encargará de desarrollar alianzas, definir programas de la Unión Europea o preparar candidaturas de proyectos; y otra, con experiencia en la gestión de proyectos y en la definición y puesta en marcha de proyectos innovadores en coordinación con las diferentes áreas. Por último, se cuenta con dos personas para Investigación y análisis, que deben ser licenciados en Sociología, que realizan una labor de investigación y análisis estratégico y apoyan a las áreas en la gestión y evaluación de los planes y políticas específicas.

Antes de final de año, el Ayuntamiento aprueba su **Plan Normativo** que prevé para 2017 el impulso de 16 nuevas ordenanzas, dos reglamentos y un nuevo Plan Especial para la Milagrosa. Por áreas destacan las siete propuestas para realizar nuevas ordenanzas que parten del área de Ecología Urbana y Movilidad, las cinco que partirán de Ciudad Habitable y Vivienda, las tres que prepara Economía Local Sostenible y la que prepara Gobierno Transparente. Respecto a los reglamentos, uno parte de Cultura, Política Lingüística, Educación y Deporte, y el otro desde Participación Ciudadana. Finalmente desde Gerencia de Urbanismo se prevé impulsar un nuevo Plan Especial para la Milagrosa. Entre otras, el Ayuntamiento planea abrir el debate para la aprobación de nuevas ordenanzas en subvenciones a la rehabilitación, en vivienda desocupada, en ayudas a la realización de informes de evaluación de edificios, en uso de locales y espacios del Ayuntamiento, ordenanza de movilidad o de huertos urbanos, y otras iniciativas legales como los reglamentos de participación ciudadana o de uso de instalaciones escolares.

Asimismo, se aprueba un **Plan Director del Documento Electrónico (PDDE)**, que recoge un conjunto de directrices, procedimientos y prácticas que quieren garantizar una gestión eficiente de los documentos y los expedientes electrónicos a lo largo de todo su ciclo de vida. Es un paso más en el trabajo continuo hacia la e-administración desde los parámetros de buen gobierno, acceso a la información pública y transparencia. Entre 2008 y septiembre de 2016, en que se aprueba el plan, el Consistorio ha generado más de 7,6 millones de documentos electrónicos. Las consultas de ciudadanos y funcionarios de ese fondo de documentos electrónicos generan durante el año más de 3 millones de accesos (2,9 millones hasta el 30 de septiembre de este año). El PDDE tiene como objetivo, entre otros, asegurar que los documentos que produce y recibe la Administración municipal sean auténticos, fiables, íntegros y accesibles durante todo su ciclo vital, para garantizar así el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos, las funciones y actividades del Ayuntamiento de Pamplona y servir de fuente para la investigación.

El Ayuntamiento de Pamplona abre en abril un **portal de transparencia** donde la ciudadanía puede tener acceso a toda la información necesaria para dar cumplimiento a la Ley 19/2013 de Transparencia, apartado que recogerá información institucional, organizativa y de planificación, información de relevancia jurídica y datos económicos, presupuestarios y estadística. El portal aglutina en un solo espacio todos los contenidos actuales de transparencia y open data, así como otros contenidos nuevos. El portal transforma el apartado de Open Data en un nuevo portal que se denomina Transparencia y que cuenta con tres apartados: los indicadores recogidos en la ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información y buen gobierno; la información disponible en la sección de open data de la web; y los Indicadores establecidos por Transparency Internacional España (ITA), cuya última edición corresponde a 2014.

MEMORIA HISTÓRICA

- Clausura del cementerio de la cripta del Monumento a los Caídos

A finales de agosto, el Ayuntamiento activa el **proceso para la exhumación en noviembre de todos los restos mortales de las ocho personas enterradas en la cripta del Monumento a los Caídos**. Se trata de los generales golpistas Emilio Mola y José Sanjurjo, además de otras seis personas, todas ellas del denominado Bando Nacional, caídas en el frente durante los más de tres años que duró el conflicto armado, Joaquín Sota Garayoa, Severiano Arregui Olalquiaga, Pedro Martínez Chasco, Jaime Munárriz Escondrillas y Joaquín y Dimas Aznar Zozaya).

Tras diferentes contactos con el Arzobispado de Pamplona y los familiares de los allí enterrados, el proceso administrativo se inicia formalmente con la solicitud por parte del Ayuntamiento al Departamento de Salud del Gobierno de Navarra de la clausura de ese cementerio en la cripta del Monumento a los Caídos, tal y como señala el Reglamento de Sanidad Mortuoria de Navarra. Tras los trabajos de exhumación, comprobación y documentación de los restos mortales contenidos en la cripta del Monumento a los Caídos, estos se prevé entregarlos a los familiares una vez que se clausure la cripta como espacio de cementerio.

El 19 de mayo de 1998 el Arzobispado de Pamplona y la parroquia de Cristo Rey donaron al Ayuntamiento el Monumento a los Caídos, debido a la necesidad de renovación que requería el edificio. El Consistorio corrió con esos gastos a cambio de la donación. La escritura de esa donación contenía algunas condiciones, como el uso y disfrute a perpetuidad por parte de la parroquia, y mientras el edificio donado se mantuviera en pie, de la cripta central en la que se podrían celebrar los actos de culto que tuviera por conveniente, así como el uso y disfrute de las dependencias ubicadas bajo el arquerío lateral izquierdo.

En noviembre, tras desestimarse las alegaciones presentadas, se procede a la **clausura del cementerio de la cripta del llamado Monumento a los Caídos** con la exhumación de los restos que allí yacían. La cripta queda vacía después de más de 24

horas de trabajo con intervención de personal municipal de distintos servicios, representantes del Arzobispado, presencia de las familias que quisieron asistir o de sus representantes legales y, en cuatro de las exhumaciones, de técnicos de la Sociedad de Ciencias Aranzadi. El proceso queda documentado y se realiza cumpliendo con las previsiones fijadas en el acuerdo al que llegan Consistorio y Arzobispado, que las exhumaciones se realizaran en absoluta intimidad, interviniendo en las mismas el personal técnico imprescindible.

- Informe pericial sobre vulneración de derechos humanos

En octubre se hace público el **‘Informe pericial sobre vulneraciones de derechos humanos sufridas por la población residente en Pamplona durante la guerra civil y la etapa franquista’** realizado por la Universidad Pública de Navarra. En él, se señala que 306 pamploneses, de los que 304 eran hombres y 2 mujeres, fueron asesinados o muertos en cautividad durante el franquismo por razones políticas y, en la mayoría de los casos, en 302 concretamente, sin juicio previo ni sentencia firme. En la Oficina de Información de la Memoria Histórica sobre la Represión Franquista de Pamplona abierta de mayo a septiembre se pone abren 176 nuevos expedientes.

En total y según se recoge en este informe, se tiene constancia de que fueron represaliadas y objeto de vulneración de derechos humanos 1.310 personas en la ciudad, aunque esta cifra es una primera aproximación ya que existen otros 451 casos sobre los que se tiene noticia pero aún no se han podido validar y cientos más que, según el equipo de la UPNA, saldrán a la luz a raíz de la realización de este trabajo. El informe además de asesinatos, muertes en cautividad, desplazamientos y encierros (que en conjunto suman un 85,58% de los casos comprobados), contabiliza también testimonios sobre agresiones de género, represión económica y laboral, represión lingüística y cultural y tortura y agresiones físicas. El informe advierte que el número de casos incluidos en las diferentes modalidades represivas registradas es mayor que el número de personas víctimas de ellas, ya que en la realidad “una misma persona pudo sufrir una o varias modalidades represivas”.

De las 306 personas asesinadas o muertas en cautividad, tan solo 4 lo fueron tras sentencia previa y 302 se pueden definir como desapariciones forzadas, ya que, tras su detención o tras su ‘puesta en libertad’ fueron asesinadas sin dar información pública de ello a sus familiares que se fueron enterando, en diferentes momentos y por diferentes medios, de la suerte que habían corrido esas personas. Además de estas 306 personas asesinadas, el informe apunta que hubo personas que lograron evadirse y que resultaron muertas en el frente o en su condición de prisioneros, o en su intento de fuga y cuya cuantificación “resulta problemática”.

Respecto al número de personas incluidas en el padrón de Pamplona y que fueron presas por razones políticas durante aquellos años, se han podido verificar a fecha de hoy 1.014 casos, de los que 867 eran hombres y 147 mujeres. Según las cifras recogidas en la base de datos del Fondo Documental de la Memoria Histórica de la

Represión en Navarra (FDMHN) y los testimonios recogidos en la Oficina de Información sobre Memoria Histórica de la represión franquista en Pamplona-Iruñea, la mayoría estuvieron en la prisión provincial o penal (806, con 668 hombres y 138 mujeres), mientras el resto fueron retenidas en comisarías o cuarteles locales (111 casos), campos de concentración en el exilio (84 casos), cárceles locales o de partido judicial, centros improvisados de detención, campos de concentración en España y batallones de trabajo.

En el campo de la represión económica, se recogen 159 casos validados, aunque el informe indica que fue la modalidad de represión más amplia de las utilizadas. Por ejemplo, el Tribunal de Responsabilidades Políticas incoó al menos 168 expedientes a vecinos de Pamplona exigiéndoles determinadas cantidades de dinero. El funcionariado municipal fue también depurado y se destituyeron diecinueve trabajadores, que se unieron a los 200 de la Diputación Foral de Navarra, de los que la mayoría residían en Pamplona.

El informe también apunta que al menos 225 pamploneses tuvieron que desplazarse bien al exilio (133 casos verificados), bien al destierro forzoso (7 casos) o bien huir a la zona republicana (85 casos), en un principio hacia la Baja Navarra y Guipúzcoa, y posteriormente a Cataluña. Finalmente y por lo que respecta a la represión de género, el texto señala que todavía falta mucho por investigar en este terreno y que los escasos datos de que se disponen, chocan con la amplitud de los testimonios recogidos.

- Jornada municipalista y manifiesto ¡Verdad, justicia y reparación, ya!

Pocos días después de conocerse el informe, representantes municipales de Pamplona, Barcelona, Vitoria-Gasteiz, Rivas, Zaragoza, A Coruña y Cádiz firman en la Ciudadela el **manifiesto ‘¡Verdad, justicia y reparación, ya!’** La firma se inscribe en la jornada municipalista ‘Encuentros de Pamplona: verdad, justicia y reparación. Ayuntamientos por las querellas contra los crímenes del franquismo’ la primera cita nacional sobre esta materia en clave municipal.

El manifiesto, abierto a la adhesión de otros pueblos y ciudades, señala que la promoción de estas querellas no se basa “en afán de revancha alguna, sino en la exigencia humana de Verdad, Justicia y Reparación, algo reclamado durante mucho tiempo por la ciudadanía a la que nos debemos”. También muestra la determinación de los municipios firmantes a la hora de “expresar nuestra firme voluntad de continuar hasta el final la vía emprendida con nuestras querellas, tejer entre nuestros Ayuntamientos lazos de colaboración y solidaridad municipalista e invitar al resto de municipios de nuestras Comunidades y todo el Estado a sumarse a esta iniciativa que busca acabar con todas estas décadas de impunidad y reclamar Verdad, Justicia y Reparación por los crímenes franquistas”.

El documento comienza con un texto sobre el golpe militar del 18 de julio de 1936 y continúa hasta el final del franquismo, incidiendo en la necesidad de verdad, justicia y

reparación para “más de cien mil personas fusiladas y desaparecidas” a las que durante la dictadura “se sumaron varios cientos de miles forzadas al exilio, sometidas a trabajos forzados en condiciones de esclavitud, detenidas, torturadas o mujeres a las que robaron sus hijos en cárceles, clínicas y maternidades”. Ante esto se apuesta por crear lazos de colaboración y solidaridad entre los entes locales para “acabar con todas estas décadas de impunidad”.

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

La **Oficina de Atención Ciudadana** del Ayuntamiento de Pamplona realiza en 2016 un total de 58.000 atenciones, un 17% menos que el año anterior, debido principalmente a la implantación de la cita y a la mayor resolución de trámites vía teléfono o web. El sistema de cita previa se implanta durante el año y desde entonces, el ciudadano debe solicitar dicha cita antes de acudir a la oficina, bien a través de la web municipal www.pamplona.es o del teléfono 010. Posteriormente, el ciudadano acude a la hora reservada para poder realizar el trámite deseado. En los nueve meses de funcionamiento del sistema se reservan 38.029 citas. Ese sistema permite reducir el tiempo medio de espera de 17 minutos a 4 minutos y 30 segundos.

Un año más, el trámite más demandado es con gran diferencia el relacionado con gestiones del padrón. Nueve de cada diez atenciones se deben a este motivo (53.200 personas, el 92% del total). Esta cifra supone un descenso respecto a 2015, año en el que fueron atendidas por este motivo 61.300 personas, pero un aumento en el peso relativo de las gestiones de padrón respecto del total de trámites (en 2015 representaban un el 87% del total). El trámite de registro desciende un 34%, debido principalmente a que no se gestionan convocatorias masivas como en el anterior ejercicio. En el caso específico de documentos registrados, el conjunto de oficinas del Ayuntamiento que realizan la función de registro suma en 2016 un total de 49.693 entradas, incluyendo los registros realizados de forma electrónica. Del total de registros, un 29% (14.310) se tramitan en el Registro General, bien presencialmente, bien por correo u otros medios y un 11% (5.277 registros) se hacen a través del registro electrónico. El resto de tramitaciones hasta completar el 100% se llevan a cabo a través de los registros auxiliares.

Detalle atenciones	2013	2014	2015	2016
Padrón	69.936	66.900	61.308	53.270
Registro	6.827	8.832	6.412	4.218
Otros	2.200	2.500	2.000	512

A través del **Teléfono de Atención Ciudadana 010** se realizan durante el año un total de 620.057 contactos, que aumentan la cifra alcanzada en 2015 en un 13,9%. Este incremento se debe fundamentalmente al aumento de los contactos salientes, es decir, a la iniciativa municipal de ponerse en contacto directo con la ciudadanía a través de correo electrónico, tuits, llamadas telefónicas o envío de sms.

El Teléfono de Atención Ciudadana 010 del Ayuntamiento de Pamplona suena 799 veces al día. Son ciudadanos y ciudadanas que llaman, sobre todo, para pedir información sobre temas diversos (37% de los casos), para realizar gestiones con el Ayuntamiento (33%), que buscan contacto con alguna área municipal (18%) o que quieren realizar avisos, quejas o sugerencias al consistorio (2%).

La atención de llamadas crece un 23% y se registran 198.535, de las que se atienden 170.006 (el 85,63%). El tiempo medio de duración de la llamada es de 121 segundos y la mayor parte de las llamadas son para solicitar información (37%), llamadas de gestión municipal (33%), y de centralita (18%). El 010 también gestiona trámites, 68.174 en 2016 (un 70,1% más que en 2015), y realiza otros contactos con la ciudadanía. Durante 2016 envía 406.740 sms o emails con inscripciones a cursos, con contestaciones a ciudadanos o facilitando información de diversos servicios que presta el Ayuntamiento.

El 010 realiza campañas bajo demanda para las áreas como la realización de inscripciones, la difusión de actividades específicas, el envío de avisos masivos, etc. En 2016 son 179 (más 3 campañas de continuidad de Civivox, archivo y voluntariado ambiental), lo que supone un incremento del 5,9% respecto al año anterior. Son sobre todo servicios a petición de la Casa de la Juventud (50,83%), de Participación Ciudadana, Igualdad y Empoderamiento Social (17,31%) y de Cultura, Política Lingüística, Educación y Deporte (11,17%). A través de este servicio municipal se pueden realizar también inscripciones para cursos y programas que organiza el Ayuntamiento a lo largo del año. En 2016, las inscripciones alcanzan una cifra total de 37.369 y, de todas ellas, un 61,18% se hacen vía web.

En el apartado de los avisos, quejas y sugerencias se tramitan 6.542 contactos. El tiempo completo de tramitación, desde que se recibe la llamada, se consulta al área municipal correspondiente, se recibe respuesta y ésta se traslada al ciudadano es, de media, de 22,75 días. El personal del 010 también se encarga de elaborar y mantener actualizadas un total de 10.513 fichas con información de todo tipo, que se pueden consultar en la web municipal. Por último, desde @010_Pamplona se envían 3.028 tuits a las 3.748 personas que siguen la cuenta municipal en Twitter.

La **web del Ayuntamiento de Pamplona**, www.pamplona.es, recibe en 2016 más de 3,2 millones de visitas, con una media de 8.878 al día. La duración media de la visita es de 3 minutos y 46 segundos y las páginas que concitan mayor interés son las de noticias y agenda, además de las de cursos y actividades de civivox y las

convocatorias de empleo público, documentos más descargados por los visitantes. Los datos de visitas suponen un incremento de alrededor del 10% con respecto al año anterior. En total, en 2016 se visualizan 9.287.854 páginas, 900.000 más que el año anterior, lo que supone una media de 25.446 diarias. En cada visita, de media, se ven cerca de tres páginas. El mes con más visitas es septiembre, cuando se contabilizan 301.807 accesos a la web municipal y un total de 1.038.814 páginas vistas.

La página más visitada es la portada de la web, que acumula más de 1,3 millones de visitas. Una vez dentro de la web o bien llegados desde enlaces exteriores, las páginas más consultadas por los ciudadanos son las que contienen las notas de prensa del Ayuntamiento, que suman 1.506.804 visualizaciones. También son muy consultadas las páginas de agenda, con 373.427 visitas. Otras de las páginas que más interés generan son las relacionadas con los cursos de los civivox (75.193 visitas), la página que muestra las plazas disponibles en los parkings de Pamplona (71.264), la página para la adopción de animales de compañía (39.819) y las distintas páginas de turismo de la ciudad. En cuanto a los documentos más descargados, destacan los folletos trimestrales editados por el Ayuntamiento para promocionar e informar de todas las actividades y cursos de los civivox, que acumulan 81.066 descargas. Tras ellos, los documentos relacionados con las distintas convocatorias de empleo público, que suman en 2015 54.721 descargas.

Servicio de Atención Ciudadana (SAC)	2012	2013	2014	2015	2016
Atención presencial – Condestable	71.930	79.960	79.300	70.647	58.000
Atención telefónica – 010	158.655	148.586	161.486	160.971	198.535
Atención telemática – www.pamplona.es	2.524.734	2.912.212	3.082.831	3.085.699	3.240.745

PROTOCOLO

El Ayuntamiento de Pamplona aprueba el Reglamento de Protocolo, Ceremonial, Honores y Distinciones en el Pleno celebrado en el mes de marzo. El documento ordena y regula aspectos relativos a la ciudad de Pamplona como los símbolos y atributos, la Corporación municipal, actos oficiales, Honores y Distinciones que otorga el Ayuntamiento, el ceremonial y la etiqueta así como el luto oficial y las exequias. Como complemento del Reglamento se realiza, además, un anexo que recoge la historia de los diferentes actos, vestimenta, etc. documentada con material del Archivo Municipal de Pamplona.

Ese reglamento establece, por ejemplo, la distinción ‘Pañuelo de Pamplona’, una distinción honorífica que tiene por objeto premiar a las personas, físicas o jurídicas, y

entidades que por razón de su labor diaria, trayectoria personal o profesional, hayan contribuido de forma activa y notoria a la consolidación de la proyección de la ciudad de Pamplona en sus diferentes vertientes, su historia y su cultura o que hayan destacado por haber realizado una contribución excepcional a las artes o las ciencias. El primer Pañuelo de Pamplona se entrega el Día del Privilegio de la Unión en el mes de septiembre a Paulina Fernández Martínez, propietaria de la Churrería La Mañueta. Se reconoce así a una figura referente en la ciudad por su legado gastronómico-cultural y por su tesón para impulsar y proteger el 'comercio familiar de toda la vida'.

El Ayuntamiento participa a lo largo del año en los siguientes actos institucionales: Función de las Cinco Llagas en Jueves Santo, Vísperas de San Fermín, Procesión de San Fermín, Octava de San Fermín, Privilegio de la Unión en septiembre y San Saturnino en noviembre. Las fiestas de San Fermín son uno de los hitos anuales de la ciudad y en este 2016 se abren con el tradicional Chupinazo, cuyo lanzador es elegido por primera vez por votación popular entre las personas empadronadas en Pamplona. Finalmente, Jesús Ilundáin 'El Tuli', socio número 1 de la peña Los de Bronce, miembro de la Corte de San Fermín y uno de los creadores de la tradición del canto al santo antes del encierro, prendió la mecha del Chupinazo tras obtener el 40,3% de los votos en una elección en la que participaron 9.830 personas.

En 2016 se celebran 223 bodas civiles en la Ciudadela de Pamplona, 13 de ellas bilingües y 6 entre personas del mismo sexo. Los enlaces civiles se ofician los viernes de 18.30 a 20 horas y los sábados de 12 a 13.30 horas, pero de mayo a octubre, el servicio dobla turno los sábados ya que también es posible casarse de 18.30 a 20 horas. Desde 2013, además, agosto es un mes hábil para enlaces. Para reservar fecha se puede acudir a la Oficina de Uniones Civiles del Ayuntamiento.

A lo largo del año el Ayuntamiento recibe la visita de 124 grupos, principalmente de centros escolares lo que supone que han podido recorrer las diversas salas del Ayuntamiento cerca de 3.200 personas a través de este servicio que se presta de forma gratuita al ciudadano. Por primera vez además se realizan encuestas de satisfacción para medir aspectos como el contenido de la visita, la reserva y el trato recibido siendo la nota media de 4.85 sobre 5.

Durante 2016, el número de recepciones presididas por el alcalde y en las que también participa la Corporación Municipal es de 14. Una de ellas, en el mes de junio, sirve para celebrar con toda la ciudad de Pamplona el ascenso del C.A. Osasuna a la Primera División de fútbol después de dos años en la categoría de plata.

SERVICIO DE COMUNICACIÓN

El Servicio de Comunicación del Ayuntamiento de Pamplona envía a los medios en 2016 un total de 1.844 notas de prensa, un 12,7% más que el año anterior cuando se remitieron 1.636 informaciones municipales. Mayo, noviembre y abril son los meses con más envíos, superando las 170 notas de prensa. Cultura es el área que acapara

más notas de prensa con más de un tercio de las informaciones emitidas, seguida del área de Gobierno Transparente. Durante el año se realizan más de 280 convocatorias de medios para diferentes actos, inauguraciones, exposiciones o ruedas de prensa, entre otros eventos.

El Ayuntamiento de Pamplona ofrece también a la ciudadanía la posibilidad de seguir en directo, y de consultar posteriormente en diferido, los plenos municipales, las ruedas de prensa ofrecidas en la Casa Consistorial y las comisiones informativas, en aquellos puntos que se determinen que son abiertos a los medios (comparecencias, propuestas de declaración...). En 2016 se contabilizan 11.475 accesos a las **retransmisiones** en directo de los plenos que se celebran y 3.420 accesos a los plenos en diferido. Por lo que respecta a las ruedas de prensa, durante el año se registran 9.042 accesos a los directos y 9.372 a los vídeos en diferido de las comparecencias ante los medios de comunicación. En cuanto a las comisiones, se contabilizan 12.913 accesos a las emisiones en directo y 3.145 a los enlaces con los diferidos.

	2012	2013	2014	2015	2016
Notas de prensa	1.614	1.606	1.582	1.636	1.844
Convocatorias de medios	222	218	215	187	281

Los Sanfermines siguen siendo un referente mediático e informativo. Más de 400 profesionales gráficos y periodistas de 115 medios de comunicación de todo el mundo se acercan en 2016 a Pamplona para cubrir los encierros de fiestas. Se interesan por el encierro fotógrafos *freelance*, agencias nacionales e internacionales, periódicos de diferentes países, radios, productoras cinematográficas y de televisión... El Ayuntamiento de Pamplona acredita a profesionales de 15 países: Estados Unidos, Argentina, China, Reino Unido, Eslovenia, Francia, Turquía, República Checa, Filipinas, Italia, Alemania, Suecia, Holanda, Colombia y España.

La cobertura de las fiestas a nivel regional, nacional e internacional comienza con el Chupinazo el 6 de julio. Esa mañana se contabilizan 179 personas acreditadas por el Ayuntamiento en la propia Casa Consistorial y en Casa Seminario para cubrir el inicio de los Sanfermines. Esos profesionales trabajaban para 45 medios de comunicación. Para el Pobre de Mí están acreditadas 105 personas de 38 medios de comunicación. Esas acreditaciones se reparten desde primeros de julio en Baluarte, en la Oficina Internacional de Prensa, un proyecto en el que colaboran el Ayuntamiento, el Gobierno de Navarra y la Asociación de Periodista de Navarra para que los medios de comunicación tengan un espacio de referencia durante las fiestas.

Este año, retomando el dossier que se hacía antaño, el Ayuntamiento elabora una 'Guía básica de los Sanfermines' para que todos los medios que visitan Pamplona conozcan aspectos básicos de las fiestas. Esta guía pretende servir de ayuda para su trabajo profesional y también para la imagen que difundan de las fiestas en sus medios de comunicación a la ciudadanía de todo el mundo. La guía contiene datos, fechas, planos y las historias que hay detrás de cada 'momento' sanferminero. Asimismo, en el dossier se hace especial hincapié en el papel que juegan los medios de comunicación en la imagen que se proyecta de las fiestas, dado el rol que desempeñan en la creación de nuevos modelos más abiertos y tolerantes, más respetuosos con las personas, con la imagen de las mujeres y los mensajes de igualdad. En este sentido se hace una llamada a los medios para no estereotipar los Sanfermines como una fiesta donde todo es descontrol y no dar una repercusión exagerada de este tipo de imágenes que limita el concepto de fiestas. Al contrario, se pide ampliar la mirada, mostrando la diversión de la fiesta, en una ciudad amable, respetuosa, en un entorno seguro y acogedor.

La conversación sobre San Fermín en Twitter bate todos los récords en 2016. Según el estudio realizado por el Ayuntamiento con la herramienta navarra Tweet Binder, las fiestas llegan prácticamente a todos los *timelines* de los usuarios de Twitter. En total, se generan un total de 3.221.425.607 impactos, frente a los 2.019.909.447 del año pasado, lo que supone un incremento del 60% de la actividad en esta red social. El crecimiento es exponencial, dado que sólo un año antes, en 2014, el número de impactos en Twitter rondaba el medio millón.

Los 250.000 tuits emitidos por 116.000 usuarios en 2015 se ven superados este año 2016, ya que se registran más de 310.000 tuits lanzados por 137.080 cuentas. Como años anteriores, el Chupinazo y los encierros son lo más comentado en esta red social, donde destacan los tuits emitidos por medios y agencias internacionales como The New York Times, Associated Press, Reuters, The Economist y Radio Caracol.

El idioma predominante de los tuits es el castellano, el 79% de los mensajes se lanzan en esta lengua; el 11,7% de los tuits se lanzan en inglés; y la tercera lengua de las conversaciones sanfermineras es el japonés, con un 1,5% de los tuits. De forma menor, hay tuits, en este origen de relevancia, en italiano, portugués, francés, indonesio, alemán y noruego.

Y aunque la actividad se registra a diario, los tres primeros días de fiesta concentran el mayor volumen de mensajes. Destacan especialmente dos momentos: el del Chupinazo, con más de 3.400 cuentas diferentes de Twitter lanzando mensajes entre las 12 del mediodía y las 2 de la tarde; y el primer encierro, el día 7, cuando se alcanza un nuevo pico de entre las 7 y media y las 8 y media de la mañana: se lanzan más de 4.000 tuits desde otras tantas cuentas diferentes, en los que se incluyen 1.502 imágenes.

ASESORÍA JURÍDICA

La Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Pamplona es el órgano administrativo responsable de la asistencia jurídica a Alcaldía, a la Junta de Gobierno Local y a los órganos directivos. Tiene asignadas las funciones de asesoramiento jurídico así como la defensa y la representación en juicio al Ayuntamiento de Pamplona y a sus organismos autónomos.

Las principales tareas que la Asesoría Jurídica desarrolla en 2016 son:

- Emisión de los informes de legalidad preceptivos sobre los contratos que adjudicó el Ayuntamiento de Pamplona, sus organismos autónomos; redacción de los cuadros de características de los contratos; participación, con funciones de secretaría, en las correspondientes mesas de contratación y comisiones negociadoras en los procedimientos negociados.
- Emisión de informes jurídicos y redacción de los pliegos y contratos que rigieron las enajenaciones, las concesiones administrativas, las licencias de uso y arrendamientos de bienes del Ayuntamiento de Pamplona, así como intervención en las mesas de contratación con funciones de secretaría.
- Participación en la redacción de las bases de las convocatorias de subvenciones, emisión de informes de legalidad a las convocatorias de subvenciones y participación en algunas de las comisiones de valoración para elaborar propuestas de otorgamiento de subvenciones.
- Participación en la redacción de los convenios de colaboración y emisión de informes de legalidad a los convenios que aprobó el Ayuntamiento de Pamplona.
- Asesoramiento jurídico a la ciudadanía en el servicio municipal de atención a la mujer.
- Asesoramiento jurídico a la ciudadanía en el servicio municipal de vivienda.
- Emisión de informes jurídicos en los expedientes de licencias urbanísticas, protección de la legalidad urbanística y expedientes sancionadores en esta materia.
- Asistencia jurídica en los expedientes de ayudas a la rehabilitación que se gestionaron por la oficina de rehabilitación del Ayuntamiento de Pamplona.
- Asesoramiento a la ciudadanía sobre los aspectos jurídicos relacionados con el ámbito de la rehabilitación de edificios, sobre el contenido que tienen que tener los acuerdos de las comunidades de propietarios en relación con la rehabilitación de los edificios así como requisitos jurídicos para que estos acuerdos sean válidos; participación en Juntas de Comunidades de Propietarios celebradas en la propia oficina de rehabilitación.

- Emisión de informes jurídicos para la aprobación de los documentos de planeamiento, reparcelaciones y proyectos de urbanización, así como en los convenios de planeamiento o de gestión urbanística que aprobó el Ayuntamiento de Pamplona.
- Emisión de informes jurídicos en los expedientes sancionadores de tráfico, medio-ambiente y sanidad.
- Emisión de informes jurídicos en relación a cuestiones de personal y participación en procedimientos de selección personal.
- Emisión de informes jurídicos en los expedientes de responsabilidad patrimonial y de reclamaciones de daños a los bienes municipales.
- Redacción de ordenanzas y reglamentos en colaboración con el personal técnico y emisión de informes de legalidad a las mismas.
- Asesoramiento jurídico a los expedientes de empadronamiento, registro municipal, matrimonios civiles y parejas de hecho.
- Sustitución a las secretarías técnicas de las distintas Áreas municipales y secretaría del Pleno en sus vacaciones, permisos y situaciones de incapacidad laboral temporal.
- Asesoramiento jurídico y funciones de secretaría al organismo autónomo de Escuelas Infantiles, en la fundación municipal del teatro Gayarre y en el Consejo de la Mujer.
- Asistencia con funciones de secretaría y vocalías en las juntas de accionistas y en los consejos de administración de las sociedades mercantiles Pamplona Centro Histórico-Iruña Biziberritzen, S.A., Asistencia Municipal en Casa, S.A., Comiruña, S.A. Mercariuña, S.A. y Asociación Navarra de Informática Municipal, S.A.
- Se atendieron diversas consultas verbales formuladas por las concejalías, direcciones de Área, secretarías técnicas y así como del personal del Ayuntamiento de Pamplona.
- Defensa del Ayuntamiento de Pamplona ante los juzgados y tribunales de todos los órdenes jurisdiccionales.

En 2016 los servicios jurídicos se encargan de la defensa de los siguientes recursos en fase administrativa: se tramitan 2.016 recursos de reposición; 2.027 recursos de alzada (desestimados 1.249, estimados 176, estimados en parte 191, archivo actuaciones 72, inadmitidos 164, reconocimiento de pretensiones 150, pendientes de resolución 114 y pendientes de remisión para enjuiciamiento 23) y 5 recursos de alzada ante el Pleno (todos desestimados)

Los servicios jurídicos se encargan durante el año de la defensa del Ayuntamiento de Pamplona y sus organismo autónomos en 249 procedimientos seguidos ante los juzgados y tribunales de los órdenes contencioso-administrativo, civil y mercantil, penal. Por tipo de procedimiento, se lleva a cabo la defensa en 205 contenciosos administrativos, 23 civiles y mercantiles, y 21 penales

De los procedimientos contencioso administrativos defendidos 180 son de cuantía indeterminada. Los otros 25 son de cuantía determinada y la cuantía a la que ascienden estos procedimientos es de 20.265.296,69 euros.

En el año 2016 concluyen 176 procedimientos, lo que representa el 70,68% de los procedimientos. De los procedimientos concluidos, 106 (el 60,22%) son favorables a los intereses municipales y el resto, 70 (el 39,78%) en sentido desfavorable.

En el orden jurisdiccional penal se efectúan 45 intervenciones ante los Juzgados de Instrucción, 21 asistencias a juicios de faltas o por delitos menos graves, 1 defensa de juicio oral, se impugnan 12 recursos de apelación frente a sentencias de los Juzgados de Instrucción, se ejerce acusación particular en 4 procesos, defensa en diligencias previas, intervención en 9 ejecuciones de sentencias penales y ejercicio de acción popular y acusación particular a nombre del Ayuntamiento en tres asuntos.

En la jurisdicción de lo social se siguen 9 procedimientos; 3 eran de cambio de contingencia, dos de las cuales se estiman; 2 de petición de jubilación por la Seguridad Social de las que se está una y la otra está pendiente de sentencia; 1 de conflicto colectivo por antigüedad y subrogación, pendientes ambos de sentencia, y dos reclamaciones por despido improcedente, en una se absuelve al Ayuntamiento y en la otra se desestima por estimación de la reclamación previa.

En cuanto a las costas, el Ayuntamiento de Pamplona y sus organismos autónomos devengan la cantidad de 11.524,32 euros, de esta cantidad ha cobrado 11.124,32, y han abonado 15.032,36 euros. Asimismo, y como gastos a repercutir a las unidades de ejecución urbanística, la Gerencia de Urbanismo abona por costas la cantidad de 3.715,90 euros.

ARCHIVO MUNICIPAL DE PAMPLONA

El Archivo Municipal de Pamplona es el servicio encargado de la organización, conservación y servicio de los documentos producidos y recibidos por el Ayuntamiento de Pamplona en el ejercicio de sus competencias, como ente jurídico, político y administrativo, desde sus orígenes hasta la actualidad. Las primeras referencias escritas a su existencia se remontan a 1423, momento en que Carlos III el Noble dota a la Ciudad de Pamplona de una minuciosa organización que, con el paso del tiempo y en paralelo al desarrollo de mayor número de funciones y competencias, dará lugar a la formación de un fondo documental excepcional por su volumen, que sobrepasa los seis mil metros lineales, y su cualidad.

Durante el año 2016 el Archivo Municipal adquiere un ejemplar litográfico del cartel de San Fermín de 1944 y 18 fotografías antiguas de Pamplona (negativos en soporte plástico). También se acepta la donación particular de otras 135 positivos en papel. De las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2016 en el marco de la gestión documental, caben señalar las siguientes:

- Transferencia de 1.025 imágenes digitales correspondientes a la labor institucional de la Alcaldía durante el segundo semestre de 2015.
- Transferencia de 2 carteles originales de San Fermín correspondientes a los años 2015 y 2016.
- Organización, tratamiento archivístico, instalación provisional y descripción de la documentación de los siglos XVI al XIX, pendiente de identificar. Elaboración de una base de datos con 500 fichas conforme a la norma ISADG.
- Organización, tratamiento archivístico, instalación provisional y descripción somera de la Colección fotográfica de J.J. Arazuri, conformada por 19.961 imágenes. (Continuación)
- Respecto a la conservación y restauración de documentos se interviene en el Libro de Inventario de los Privilegios de la Ciudad (1598) procediendo a su limpieza, estabilización y reintegración de soportes, cuando ha sido necesario, e instalación en material de conservación adecuado.
- Igualmente se restauran 12 de unidades documentales del s.XVIII de la colección de Mapas, Planos y Dibujos, procediendo a su limpieza, estabilización y reintegración de los soportes e instalación en materiales de conservación adecuados.
- Se interviene en 114 piezas del Legado de pablo Sarasate, afectadas por una inundación de la cámara acorazada del AMP, procediendo a su limpieza, estabilización e instalación en materiales de conservación adecuados.
- Digitalización de la fracción de serie de Actas del Pleno de la Corporación correspondientes al año 2014(II), convirtiendo un total de 1.648 páginas a formato tiff, para generar, a partir de dicho formato, ficheros pdf multipágina, respetando la estructura diseñada por la oficina productora.
- Trabajos de limpieza, reubicación de 6.997 negativos (emulsión de gelatina sobre soportes de nitrato, diacetato y triacetato de celulosa) procedentes del Fondo fotográfico de Zubieta y Retegui correspondientes a reportajes del encierro entre los años 1940-1983 (6.792 registros) y reportajes de temática carlista (205 registros). Conversión en formato RAW, generación de formatos TIF y formato JPG para la consulta. Descripción de

morfologías, autores, marcas comerciales y equipos de captura de los mismos en base de datos.

- Devolución del préstamo de 19 piezas (documentos, libros y objetos) al Museo del Carlismo para la Exposición “Rendir la Plaza: el bloqueo carlista de Pamplona (sept. 1874-febrero 1875)” celebrada entre mayo de 2015 y marzo de 2016).
- Participación en los actos de celebración de la promulgación del Privilegio de la Unión con la exposición del documento original del siglo XV y de diferentes copias, ediciones y estudios de dicho documento en la Casa Consistorial.
- La participación del Archivo Municipal en el desarrollo del Plan Director del Documento Electrónico y definición de la Política de Gestión del Documento electrónico, aprobados por DAL de 29 de septiembre, instrumentos que permitirán al Ayuntamiento de Pamplona y a los organismos y empresas de su sector público gestionar los documentos conforme a las exigencias contempladas en la normativa estatal y autonómica respecto a la e-administración, durante todo el ciclo vital de los mismos, garantizando la integridad, autenticidad y accesibilidad de los mismos en el tiempo.
- Integración del Archivo Municipal en la Comisión Técnica de Gestión Documental, creada por DAL de 28 de septiembre de 2016.

Durante el año se tramitan 139 expedientes de autorización de uso y reproducción de documentos, lo que supone un incremento de 89 expedientes respecto a los 50 tramitados en 2015. Igualmente se elaboran 5 informes, 2 preceptivos en expedientes de certificación de datos obrantes en el Archivo Municipal de Pamplona a instancia de particulares y 3 en procedimientos de denominación de calles.

Dentro de las actuaciones llevadas a cabo en 2016 en la biblioteca, integrada por las colecciones bibliográfica y hemerográfica, se ingresan y catalogan 253 monografías, se ingresan 1.269 ejemplares de publicaciones periódicas correspondientes a 34 cabeceras diferentes, se revisan las fichas catalográficas de 1.114 obras bibliográficas, se procede a la conversión digital de 20.796 páginas correspondientes a las diferentes cabeceras de prensa histórica navarra (La Hoja del Lunes y La Voz de Navarra) y se participa en el proyecto de “Catalogación de Prensa Histórica Navarra hasta 1940”, en colaboración con las bibliotecas de la Universidad Pública, de la Universidad de Navarra, del Archivo General y de la Biblioteca General de Navarra. El Archivo Municipal contribuye al proyecto con un centenar de títulos, siendo la institución que conserva el mayor número de cabeceras y ejemplares.

A lo largo del año 2016 se consultan 22.913 documentos, un 74% más que el año anterior cuando se consultaron 13.167, siendo los fondos y colecciones fotográficas

los más consultados (9.759 fotografías/6.237 fotografías en 2015), seguidos de la serie de expedientes de Licencias de Construcción (5.399 expedientes/ 2.088 expedientes en 2015). Se prestan a las oficinas municipales 282 expedientes, de los cuales se devuelven 249 y quedan pendientes de devolución 33. En cuanto a las colecciones bibliográficas y hemerográficas se contabilizan un total de 2.546 consultas frente a las 1.535 de 2015. El medio utilizado preferentemente por los usuarios es el presencial, si bien la consulta telefónica y la de correo electrónico, sobre todo, aumentan de manera exponencial.