



# ( Educación y Sensibilización Ambiental Comunitaria desde la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona )

## Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

### ( Introducción )

La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona es una entidad local fundada en 1982, concebida como una fórmula de gestión y administración conjunta de servicios. En la actualidad es responsable del Ciclo Integral del Agua, la Recogida y Tratamiento de los Residuos Urbanos y el Transporte Urbano Comarcal.

Prestar estos servicios con garantías de calidad y eficiencia es nuestro compromiso ante la ciudadanía. Ahora bien, si hubiera que definir el estilo de gestión de esta organización, tendríamos que hacer referencia a aquellos principios que orientan y explican algunas de sus líneas de actuación.

Por un lado, la preocupación por proteger y conservar los recursos naturales, dado que son el fundamento de los servicios que presta y que la ciudadanía comienza a exigirlos como condición del bienestar social presente y futuro.

Por otro, la exigencia de poner en marcha un Programa de Educación y Sensibilización Ambiental Comunitaria con el propósito de informar, formar y sensibilizar a la población de la necesidad de preservar el patrimonio ambiental, puesto que la responsabilidad no puede recaer única y exclusivamente en la administración, sino que será fruto de un proyecto de construcción colectivo.

En este marco, concebimos el Programa de Sensibilización Ambiental como una herramienta o instrumento para la gestión, coherente con los principios inspiradores de la Mancomunidad. Hablamos de coherencia, de complementariedad entre las acciones de gestión y los programas de comunicación ambiental, no de publicidad que divulga la gestión.

En la actualidad, podemos decir que en nuestra comarca términos como reciclaje, recuperación, ahorro de agua... han pasado a formar parte de nuestro acervo cultural. El Programa de Sensibilización Ambiental de la Mancomunidad ha contribuido, en parte, a ello.

## ( Objetivos y Prioridades )

El Programa de Educación Ambiental Comunitaria se concibe como un conjunto integrado de subprogramas, actuaciones y actividades desarrollado en el marco de nuestra comunidad y orientado a:

- favorecer que los habitantes de nuestra comarca tomemos conciencia de los problemas ambientales ligados al agua, los residuos urbanos y la movilidad urbana y asumamos nuestra responsabilidad y la exigencia de participar activamente en la búsqueda de las soluciones más respetuosas con la conservación y la protección ambiental y
- alcanzar los mejores resultados en la gestión de los servicios prestados por la entidad, entendiendo que los ciudadanos son un eslabón fundamental del sistema y que su colaboración condiciona, favoreciendo o entorpeciendo, el logro de los objetivos planteados.

Los objetivos específicos que nos planteamos son:

- Colaborar en la definición y construcción colectiva de una nueva cultura social que reconozca el valor de la conservación y el aprovechamiento integral, responsable y solidario de los recursos.
- Favorecer que los ciudadanos y ciudadanas, individual y grupalmente, asumamos el control y la responsabilidad de la solución de los problemas ambientales de nuestra comarca desde una perspectiva holística e integradora.
- Contribuir a mejorar los resultados de los servicios que gestiona la Mancomunidad desde la colaboración ciudadana en el consumo responsable y la reducción de la contaminación del agua, la participación en las recogidas selectivas de los residuos, la reutilización y la reducción de la producción de desechos y la utilización del transporte urbano comarcal.

## ( Público Destinatario )

Los ciudadanos de la Comarca de Pamplona, considerados como colectivo, los distintos grupos y asociaciones preocupados por los problemas ambientales de nuestro entorno y la comunidad escolar como futuros gestores del medio ambiente son los diferentes sectores a los que se dirige el Programa de Educación y Sensibilización de la Mancomunidad.

## ( Contenidos Técnicos )

Para la consecución de los objetivos definidos se puso en marcha un Programa de Educación Ambiental Comunitaria que contempla, entre sus principales actuaciones, las siguientes:

1. Programa de Información y Comunicación.
2. Programa de Sensibilización Ciudadana.
3. Programa de Educación Ambiental Escolar.
4. Programa de Evaluación y Control.

El Programa ha ido incorporando nuevos contenidos paralelamente a la asunción de competencias y servicios por parte de la Mancomunidad.

	CONTENIDOS
1983 – 1992 1992 – 1999	El Ciclo Integral del Agua El Ciclo Integral del Agua Reciclaje y Recuperación de Residuos Urbanos
1999 – actualidad	El Ciclo Integral del Agua Reciclaje y Recuperación de Residuos Urbanos Transporte Urbano Comarcal

## ( Recursos Humanos y Materiales )

Con el transcurso del tiempo, la entidad ha ido dotando de recursos humanos y económicos a los cuatro subprogramas con el fin de poner en marcha las distintas actuaciones. En la actualidad se cuenta con los siguientes:

Programa	Rec. humanos	Ppto. 2002	Rec. materiales
Programa de Información y Comunicación	15	240.404,84E	Nueva oficina Atención Clientes Nemo Q. Aplicaciones informáticas de gestión Edición de distintas publicaciones
Programa de Sensibilización Ciudadana	2	300.506,05 E	Campañas divulgativas
Programa de Educación Ambiental Escolar	3	120.202,42E	Contratación Equipo de 4 Técnicos en Educación Ambiental Edición materiales didácticos Centros de Interpretación
Programa de Evaluación y Control	1	18.030,36E	Estudios sociológicos: evaluación y control

## ( Fuentes de Financiación )

La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, a través de las tasas que percibe por la prestación de los servicios de su competencia, es la responsable última de la financiación del proyecto.

## ( Descripción del Proyecto )

### Información y Comunicación

- Atención al cliente

El servicio de Atención al Cliente, personal, telefónico y por escrito, da respuesta con la mayor brevedad a toda consulta, observación, queja o solicitud de información de los usuarios. Obedece al compromiso de la organización de acercar nuestro servicio a las necesidades de la comunidad.

- Información externa

Claridad y transparencia son los principios inspiradores. Las fuentes de transmisión de la información relevante para los usuarios son:

- Gabinete de prensa: canaliza hacia el exterior toda información de interés general.
- Publicaciones de divulgación general, técnica, económica y de información administrativa.

### Sensibilización Ciudadana

Combina integralmente acciones de información general con acciones de transmisión directa, aprovechando y creando oportunidades para establecer un diálogo personal con los ciudadanos.

- Comunicación masiva

- Campañas de publicidad en los medios: TV, prensa y radio.
- Información en soportes especiales, por ejemplo: contenedores, autobuses...
- Exposiciones.

- Comunicación directa

- Folletos y cartas personalizadas.
- Contactos personales.
- Dinamización social.

## Educación Ambiental Escolar

- Programa Escolar  
Ofrece un conjunto integrado de recursos materiales y humanos que puede utilizar el profesorado para diseñar, adaptar, organizar y desarrollar sus propias actividades o programaciones de educación ambiental en torno al agua, los residuos urbanos o la movilidad urbana y el transporte colectivo.

### *Centro de Recursos*

\*Asesoramiento técnico y didáctico del profesorado.

\*Centros de documentación: biblioteca y videoteca.

\*Diseño y evaluación del Programa.

### *Materiales y recursos didácticos*

En la actualidad se están elaborando unidades didácticas sobre la Comarca de Pamplona, el agua, los residuos, el transporte y la energía, desde una perspectiva sistémica, que faciliten la incardinación curricular.

### *Visita a las instalaciones*

El conjunto de instalaciones gestionadas por la Mancomunidad se ofrece como recurso didáctico a la población escolar, estableciendo dos modalidades de visita que permiten su adaptación a las necesidades e intereses del profesorado: visitas tipo "conocer" y visitas tipo "interpretar".

### *Jornadas y Talleres de profundización*

Dinámica de trabajo que incide en la sensibilización ambiental y la construcción de hábitos y actitudes.

- Interpretación ambiental  
Cada una de las instalaciones gestionadas por la Mancomunidad se está dotando de recursos como maquetas, exposiciones, audiovisuales y aulas-taller que ayudarán a los visitantes a interpretar las complejas fases y procesos de los distintos tratamientos y favorecerán la construcción de conductas proambientales.

## Evaluación y Control

Se combinan procedimientos cualitativos y cuantitativos con el fin de conocer el grado de consecución de los objetivos planteados por programas y establecer estrategias de retroalimentación en un proceso de corrección y mejora. Los instrumentos de evaluación para cada uno de los programas son:

### 1.- Información y Comunicación

Índice de satisfacción del cliente: Se obtiene a partir de la percepción que tiene el cliente del grado de calidad de los distintos componentes del servicio y de los aspectos mejorables. Periodicidad anual.

## 2.- Sensibilización Ambiental

- a) Post-test de las campañas de comunicación: testan el impacto y notoriedad de la misma en la población, así como el grado de consecución de los objetivos planteados.
- b) Seguimiento de la participación social en las recogidas selectivas: con el fin de conocer los aspectos más relevantes que inciden en la misma y su evolución en el tiempo.
- c) Seguimiento de la utilización del transporte urbano colectivo.

## 3.- Educación Ambiental Escolar

*Resultados cuantitativos* de participación.

*Evaluación cualitativa* del profesorado, monitores y técnicos.

## ( Ámbito Territorial y Temporal )

El Programa se dirige al conjunto de poblaciones integradas en la Mancomunidad. En total, son más de 230 las entidades, pertenecientes a 50 ayuntamientos y en las que viven en torno a las 281.000 personas.

El Programa se inició coincidiendo con la puesta en marcha de la Mancomunidad en el año 1982, y desde entonces cada año oferta sus distintas actividades a la población de nuestra comarca.

## ( Resultados Obtenidos )

### 1.- Programa de Información y Comunicación. Índice de satisfacción del cliente en 1999.

- La población de la Comarca de Pamplona:
  - *en relación con la información:*
    - el 75% recuerda haber recibido información de la Mancomunidad.
    - el 78,7% considera que la información que reciben es Muy Buena o Buena.
  - *en relación con los servicios que presta la Mancomunidad:*
    - el 95,5% confía bastante o totalmente en el agua que se suministra.
    - el 91,4% de la población confía en el tratamiento que se aplica a los residuos urbanos.
    - el 71,2% confía bastante o totalmente en el servicio que se presta de transporte urbano comarcal, siendo el grado de satisfacción de un 7 (en una escala de 0 a 10).
- Atención a las demandas del usuario:
  - *en relación con la atención personal:*
    - el 97,4% manifiesta estar Satisfecho o Muy Satisfecho con la atención recibida, valorándola con un 8 (en una escala de 0 a 10).
  - *en relación con la atención telefónica:*
    - el 96,1% está satisfecho con la atención recibida, valorándola con un 8 (en una escala de 0 a 10).

## 2.- Programa de Sensibilización Ciudadana

### a) Post-test de las Campañas de Comunicación:

- Campaña "CONSUMO RACIONAL DEL AGUA".  
La campaña llegó al 28,9% de la población.  
El 94,5% del anterior porcentaje recuerda espontáneamente el contenido de la campaña.
- Campaña "UTILIZACIÓN DE LOS CONTENEDORES DE PAPEL, VIDRIO Y ENVASES".  
La campaña llegó al 58,7% de la población.  
El 60,6% del anterior porcentaje recuerda espontáneamente el contenido de la misma.

### b) Seguimiento de la participación social en las Recogidas Selectivas:

El 78,1% de la población ha visto la campaña y participa en su hogar separando las basuras siempre.

El Nivel de Conocimiento de los residuos objeto de la recogida selectiva es sensiblemente mejor entre los que han visto la campaña. Así, el 38% conoce cómo se depositan correctamente entre 12 y 16 de los residuos testados y un 85,1% conoce más de 8 residuos. Entre los que no han visto la campaña, sólo el 22% conoce entre 12 y 16 residuos.

### c) Utilización del Transporte Urbano Comarcal


En el período "agosto 1999 – agosto 2000" se ha incrementado el número de viajeros en un 12%.

## 3.- Programa de Educación Ambiental Escolar (2001 – 2002)

- 134 centros educativos con 13.576 escolares han participado en el programa.
- En la Comarca de Pamplona han participado:
  - 95 centros con 11.401 escolares.
  - En el Programa Agua: 84 centros con 7.493 escolares.
  - En el Programa Reciclaje: 57 centros con 3.569 escolares.
  - En el Programa Transporte: 8 centros con 339 escolares.

## ( Conclusiones )

Los resultados alcanzados en estos últimos años, tanto en la gestión de los servicios que presta la Mancomunidad como en lo que se refiere a la participación ciudadana, nos llevan a concluir que el Programa de Educación y Sensibilización Comunitaria es:

- 
- Sostenible desde el punto de vista económico ya que, concebido como un instrumento más de gestión, ayuda a que la prestación de los servicios resulte más eficiente y satisfactoria para los usuarios, siendo en algunos casos, como en el tratamiento de los residuos y el transporte colectivo, la participación ciudadana el motor dinamizador que condiciona el resto del proceso.
  - Sostenible ambientalmente puesto que de la toma de conciencia se deriva la asunción de responsabilidades personales y la participación en un proyecto colectivo de consumo racional del agua, de colaboración en las recogidas selectivas y de utilización del transporte urbano; un proyecto colectivo que nos reporta importantes beneficios ambientales presentes y futuros, como la reducción de la contaminación acústica, atmosférica y del agua, el ahorro de materias primas y energía, la liberación de espacios urbanos para el encuentro, etc.
  - Es sostenible socialmente si consideramos:
    - la generación de puestos de trabajo directos e indirectos que exige su puesta en marcha.
    - la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos al reducirse las enfermedades ligadas a la contaminación del agua, el aire y acústica, los accidentes y al hacer de nuestras poblaciones lugares de encuentro más saludables.