

FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS AYUNTAMIENTOS Y OTRAS ENTIDADES LOCALES

“GUÍA DE INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS PARA LAS POLÍTICAS LOCALES DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

A continuación, se expone la ficha de buenas prácticas elaborada con la que se busca recopilar la información necesaria para elaborar el último epígrafe de la futura “Guía de Instrumentos y Herramientas para las Políticas Locales de Transparencia y Participación Ciudadana” de la FEMP y el Gobierno de Aragón. Se tratará con ello, de recopilar una serie de experiencias destacables para seleccionar aquellas que puedan catalogarse como buenas prácticas y que permitan ejemplificar actuaciones en torno al contenido del resto del documento.

I. IDENTIFICACIÓN

1. Título de la experiencia: Base de datos integrada CIF-KM
2. Nombre de la entidad impulsora (Entidad Local): Ayuntamiento de Alcobendas
3. Ámbito de actuación
 - Provincia
 - Comarca
 - Municipio**
 - Distrito/barrio
4. Fechas de inicio y finalización:
5. Estado de ejecución:
 - Inicial
 - Avanzada
 - Finalizada**
6. Datos de la persona de contacto
 - Nombre: JAVIER ARTEAGA MORALEJO
 - Cargo: JEFE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
 - Contacto (dirección postal, página web, e-mail y/o teléfono):
PLAZA MAYOR, 1 – 4ªPlanta, Ayuntamiento de Alcobendas
916.597.600 ext.- 2613
jarteaga@aytoalcobendas.org

II. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA EXPERIENCIA

7. Tipos de experiencia:

- Organización administrativa (participación, transparencia o gobierno abierto)**
 - Sistema de gestión de quejas y sugerencias
 - Marco Normativo (normativa local en materia de transparencia y/o participación ciudadana)
 - Portal web de transparencia y/o participación ciudadana
 - Herramientas TICs para la participación ciudadana**
 - Proceso participativo para la elaboración de planes o normativa
 - Presupuestos participativos
 - Audiencias y foros
 - Consultas/ referéndum
 - Jurados ciudadanos
 - Órganos de participación (Consejos, Asambleas, Comisiones vecinales, Comités asesores, Coordinadora ciudadana, Observatorio...)
 - Fomento o apoyo del/al asociacionismo
 - Formación en materia de participación ciudadana
 - Otros. ¿Cuáles?:

8. Objetivos:

De proyección Interna:

- a. Estandarizar la gestión de los **asuntos vecinales** de una manera eficiente.
- b. Establecer sistemas de **coordinación y comunicación** entre las áreas o departamentos municipales y Participación Ciudadana, que permitan crear mecanismos de intercambio de información y sistemas de trabajo conjunto.
- c. Implicar a toda la **estructura municipal** en el fomento y aplicación de la participación ciudadana en la gestión municipal.
- d. Integrar y normalizar la **participación efectiva del vecino** en los procesos de trabajo de la institución, generando una cultura organizativa en torno a la participación ciudadana.

De proyección Externa:

- a. Garantizar un adecuado **tratamiento y respuesta institucional** de las demandas vecinales.
- b. Alinear los objetivos de la organización con las expectativas y **necesidades de los ciudadanos**.
- c. Incorporar la **visión de los ciudadanos** en el funcionamiento habitual de la Institución Municipal.
- d. Afianzar la relación con el **vecino** posibilitando y promoviendo su incorporación a los **órganos y espacios** de Participación Ciudadana existentes.

9. Descripción del contexto de actuación:

El departamento de participación ciudadana se encuentra descentralizado, con técnicos trabajando en diferentes dependencias (ayuntamiento y distritos) y que a su vez trabajan con un gran número de departamentos municipales. En este contexto se consideró fundamental habilitar un sistema que permitiese compartir la información de forma segura y la trazabilidad de las comunicaciones.

III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA, METODOLOGÍA, RECURSOS Y DIFUSIÓN

10. Breve descripción de la experiencia y acciones desarrolladas:

En primer lugar se aprobó por el conjunto de directores del ayuntamiento un protocolo de actuación que fija las bases de actuación en la relación entre los distritos y las áreas municipales. A partir de este consenso se hizo un desarrollo personalizado de la aplicación CIF-Km, en la que se implementaron cuatro módulos: Contactos (en el que se recogen los datos de los vecinos que participan en los diferentes procesos y actividades desarrolladas por el departamento), Organizaciones (en el que se recogen los datos de las asociaciones, empresas y demás entidades que participan en los diferentes procesos y actividades desarrolladas por el departamento), Actividades (en el que se dan de alta las actividades y procesos desarrollados por departamento y en es el repositorio en el que se agrupan todos los documentos y ficheros asociados al mismo, además de ser posible realizar un seguimiento de la actividad) y Carpetas (en el que se dan de alta las demandas vecinales recogidas en los distritos y que sirve de canal de comunicación seguro y trazable con las áreas de gestión municipales). Esta base de datos está dada de alta en la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid y existe un documento del departamento en el que se explicitan los procesos de alta, modificación y cancelación de los datos.

11. Planificación, organización y puesta en marcha:

A raíz del fallo de una de las bases de datos locales por alcanzar el máximo de registros del programa, se plantea la confección de una nueva aplicación que dotase de mayor seguridad los datos recogidos en ellas. Para ello se hizo un repaso por las aplicaciones que ya estaban disponibles en el Ayuntamiento, encontrándose una que permitía un desarrollo acorde a nuestras necesidades. Se identificaron los actores claves (departamentos implicados) y se desarrolló un calendario para el análisis e implantación del mismo.

12. Descripción de la metodología (fases de actuación, mapa de actores o participantes, técnicas, instrumentos o herramientas):

En primer lugar se hizo un análisis de las necesidades de cada uno de los usuarios en relación con la nueva aplicación. Este análisis no solo comprendió las especificaciones de la aplicación sino que también se hizo un análisis de los

usuarios involucrados, sus roles, y los permisos asociados a los mismos. Este proceso se realizó a partir del trabajo desarrollado en la elaboración del protocolo de actuación e implicó tanto a los usuarios finales de la aplicación como al departamento de innovación tecnológica. A partir de ahí comenzó el desarrollo de la aplicación, que una vez desarrollada estuvo un tiempo en beta en los servidores de preproducción y una vez comprobada su operatividad y correcto funcionamiento pasó a los servidores de producción, quedando totalmente implementada.

13. **Recursos movilizados** con la experiencia

13.1 Recursos económicos

13.2 Apoyos externos recibidos

Empresa desarrolladora del software: CIF Software

13.3 Recursos humanos (Descripción del personal movilizado en la experiencia)

30 roles de usuario, y 80 usuarios a la implementación del proyecto.

13.4 Recursos materiales (materiales, herramientas TICs, locales o espacios de reunión, etc.)

Aplicación cif-km.

14. **Descripción de la información difundida** durante el desarrollo de la experiencia (Tipos de información, canales utilizados, alcance de la difusión y conocimiento de la experiencia entre la ciudadanía de la entidad local, etc.)

Dado al componente claramente interno de la actuación, no se ha hecho difusión de la misma.

IV. RESULTADOS DE LA EXPERIENCIA

15. **Descripción general de los resultados alcanzados** (Y, en su caso, evaluación de la experiencia, lecciones aprendidas, éxitos o fracasos, claves del éxito, transferibilidad, etc.):

Se ha logrado sistematizar toda la información relacionada tanto con el departamento de participación ciudadana como de los asuntos que se trabajan con las áreas de gestión a partir de las demandas vecinales en los distritos.

En la actualidad hay más de 2.300 vecinos dados de alta en la base de datos y se han tramitado casi 4.800 carpetas con las áreas de gestión y se encuentran dadas de alta 180 actividades.

16. **Número y perfil de los participantes** en la experiencia

Por las características del proyecto no hay participantes en sentido estricto.

17. **Impacto** en la política pública local (sectorial o de transparencia y participación ciudadana).

Se ha mejorado la comunicación interna entre los distritos y las áreas de gestión, haciendo que la información que se da al vecino del estado de su demanda es mucho más transparente y actualizada.

V. CONCLUSIONES

18. Motivos por los que se considera una experiencia **destacable o innovadora**

En muchos casos la integración de las demandas y procesos que surgen de la actuación de los departamentos de participación ciudadana en la gestión normalizada de las áreas genera fricciones y conflictos. En este caso la apuesta ha sido que la participación se integre en los procesos de trabajo ordinarios de las áreas de gestión.

19. **Retos** que atender y afrontar en el futuro

Mantener una evaluación continuada del funcionamiento tanto del protocolo como de la aplicación.

20. Aspectos **transferibles** o replicables a otras entidades locales

Evidentemente, el análisis funcional y de usuarios debería ser específico para cada entidad. En todo caso, la idea que subyace en la aplicación (incorporación de los asuntos derivados de la participación ciudadana al flujo de trabajo ordinario de las áreas de gestión) es 100% transferible.