

## 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:

**Taller interno sobre Redes Sociales**

2. Nombre de la entidad impulsora (Entidad Local):

Departamento de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas

3. Ámbito de actuación

- Provincia
- Comarca

x Municipio

- Distrito/barrio

4. Fechas de inicio y finalización:

Inicio año 2011, finalización, en proceso

5. Estado de ejecución:

- Inicial

x 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:

Reflexionar sobre el uso e incorporación de las nuevas tecnologías y las herramientas que de ellas se derivan en el trabajo del Departamento de Participación, y por extensión del Ayuntamiento.

### 9. Descripción del contexto de actuación:

En un contexto de cambios en las prácticas sociales y relacionales a partir del uso y generalización de la comunicación a través de internet, el Departamento de Participación Ciudadana, se plantea el uso de herramientas de redes sociales en el desarrollo de su trabajo diario como potencial y necesaria herramienta que mejore los procesos que realiza.

Desde esta perspectiva, vio necesario hacer una reflexión sobre las novedades que introducían estas prácticas y cómo afectaban y/o influían en el quehacer diario.

Se partía de la base que era útil y necesaria la incorporación al trabajo de las nuevas tecnologías y las redes sociales, pero también que esta incorporación no podría ser un trabajo aislado del resto de la institución.

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

#### 10. Breve descripción de la experiencia y acciones desarrolladas

Para llevar a cabo esta reflexión se planteó un Taller interno orientado a reflexionar sobre el uso de las redes sociales (fundamentalmente facebook y twitter) en el trabajo del Departamento de Participación, a posicionarse ante las mismas y a establecer qué necesidades de formación instrumental serían precisas.

Esta reflexión que se iniciaba en el departamento de Participación, se incorporaría al proceso que desde el Departamento de Comunicación se quería implantar en la institución respecto al mismo tema.

#### 11. Planificación, organización y puesta en marcha:

TEMPORALIZACIÓN DEL PROYECTO			
Fase	Inicio	Fin	Resultado/ Doc. Generado
1. Diseño del Taller	13 octubre 2011		Ficha de Acción
2. Convocatoria del Taller	marzo 2012		Correo de convocatoria a los destinatarios
3. Desarrollo del taller	10 abril 2012 17 abril 2012		Documento de conclusiones- posicionamiento ante las redes sociales
4. Formación instrumental	por determinar	continuo	Trabajo sobre Manual de Estilo y usos de Redes Sociales

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

### FASES Y METODOLOGÍA TALLER INTERNO

1. Diseño de Taller
2. Convocatoria del Taller
3. Desarrollo de Taller:

#### 1ª SESION

##### PRIMERA PARTE

- 3.1. Exposición general y conceptual de las redes sociales más conocidas
- 3.2. Reflexión conjunta, a partir de la siguiente pregunta inicial que tiene tres líneas:
  - de qué situación partimos como institución,
  - de qué situación partimos como departamento,
  - y de qué situación partimos a nivel personal.

Se trata de responder a:

- utilidad (para qué),
- proyección (dónde hay que utilizarlas)
- usuarios/as (a quién van dirigidas)
- gestión de la herramienta (quiénes las gestionan)
- cuáles se utilizan, etc.

##### SEGUNDA PARTE

- 3.3. Reflexión conjunta
  - Cómo queremos hacerlo:
  - a qué nivel queremos llegar
  - cuáles queremos utilizar: facebook?, twitter?, portal?, blogs?
  - qué herramientas necesitamos,

#### 2ª SESION

4. Trabajo sobre una manual de estilo y usos de redes sociales: trabajo sobre aquellas que tras la reflexión conjunta se han considerado

5. Formación instrumental (si procede tras el posicionamiento) de las herramientas que se consideren útiles.

### 13. Recursos movilizados con la experiencia

#### 13.1 Recursos económicos

Las redes sociales a utilizar son de acceso, configuración y alta gratuitos y el taller propiamente dicho no implica gasto alguno

#### 13.2 Apoyos externos recibidos

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

Taller interno del Departamento de Participación			
Cargo	Área	Papel	Funciones
Técnicos de participación ciudadana	Participación Ciudadana	Responsables	Diseño, preparación y coordinación del Taller
Técnicos de Participación Ciudadana	Participación Ciudadana	Asistentes al taller	Trabajo interno de reflexión sobre el uso de redes sociales

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

Sala, Videoprojector, ordenadores

### 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.)

Al tratarse de un taller interno, la difusión fue exclusivamente entre los miembros del departamento de Participación Ciudadana.

## 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.):

Del Taller se extrajeron una serie de reflexiones sobre twitter y facebook, recogidas en los siguientes cuadros

	FORTALEZAS	DEBILIDADES	VALORACIÓN DEL DEPARTAMENTO
<b>Twitter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difunde información de actualidad de la institución de forma inmediata</li> <li>• Permite referenciar diversas informaciones: eventos, invitaciones, consultas, publicaciones, becas, subvenciones, novedades, notas de prensa, publicaciones, emergencias, situaciones críticas, incidentes, cambios de agendas, etc</li> <li>• Permite una participación amplia y variada de vecinos/ciudadanos/usuarios, en una comunicación bidireccional</li> <li>• Puede retransmitir eventos en directo</li> <li>• Permite hacer seguimiento de todo esto, de otras instituciones/personas de interés</li> <li>• Permite publicar imágenes</li> <li>• Información sintética y concisa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesarias directrices de uso: tipo de contestaciones, lenguaje, etc.</li> <li>• Necesario un administrador institucional que mantenga y conteste a las entradas que se hagan.</li> <li>• Necesario directrices institucionales, y en ocasiones expertos en la materia y/o tema que se está tratando</li> <li>• Necesario entradas diarias y contestaciones inmediatas</li> <li>• Requiere tiempo de dedicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al tratarse de una herramienta de difusión de información inmediata, se considera útil para cualquier evento/proceso que requiera inmediatez y amplia difusión:</li> </ul> <p>Ejemplos: Plazos de convocatoria de subvenciones, de cursos, de presentación de proyectos, de eventos...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede incluso utilizarse para retransmitir en tiempo real lo que ocurre en un espacio de Participación:</li> </ul> <p>Ejemplos: Coordinadoras Distrito, Comisiones Sectoriales, Consejo Social de la ciudad, Asambleas de Distrito, etc.,.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al tiempo también permite conocer lo que está ocurriendo con los espacios y/o personas a los que se está siguiendo.</li> </ul> <p>Ejemplo: Red Kaleidos, FEMP, OIDP...</p>

	FORTALEZAS	DEBILIDADES	VALORACIÓN DEL DEPARTAMENTO
<b>Facebook</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recoger las experiencias de la gente en un tema concreto</li> <li>• Almacena la totalidad de las experiencias de un evento</li> <li>• Permite crear eventos e invitar a personas a participar en ellos.</li> <li>• Es una plataforma amplísima de intercambio de información</li> <li>• Puede usarse como almacén de lo que se hace desde otras plataformas, como repositorio de todo lo demás</li> <li>• Permite la integración en otros espacios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesarias directrices de uso: tipo de contestaciones, lenguaje, etc.</li> <li>• Necesario un administrador institucional que mantenga y conteste a las entradas que se hagan.</li> <li>• Puede crear y/o reflejar opinión</li> <li>• Necesidad de entradas que dinamicen y favorezcan del debate</li> <li>• Necesario entradas diarias y contestaciones de no más de 48 horas</li> <li>• Requiere tiempo de dedicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aunque se ha usado en algún proceso, desde el Departamento se ve necesario e imprescindible el establecimiento de reglas y criterios institucionales de manejo y mantenimiento</li> <li>• No se considera una red en principio útil para el trabajo diario, aunque no por ello es descartable como espacio/escaparate de las actividades que desde el departamento se realizan</li> </ul>

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

Los participantes, fueron todos miembros integrantes del Departamento de Participación ciudadana del ayuntamiento de Alcobendas, en total un jefe de departamento, seis técnicos/as medios, un técnico superior y una auxiliar administrativa

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

Tras la realización de este taller interno, el Departamento de Comunicación del Ayuntamiento realizó un taller de formación dirigido a todos los departamentos para la implantación de un Manual de estilo en el uso de redes sociales, fundamentalmente facebook y twitter, de carácter institucional. A este taller asistieron miembros de los departamentos que bien ya usaban estas redes, o bien eran potencialmente usuarios/as para la difusión de las actividades de su área

## V. CONCLUSIONES

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

El uso de las redes sociales por parte de la institución permite un contacto directo, inmediato y bidireccional con el ciudadano/a, que convierte a los ayuntamientos en instituciones abiertas y receptivas a sus vecinos, razón por la cual, es conveniente y necesario su uso, en un contexto de transparencia, participación y colaboración institución-ciudadano/a. La reflexión interna de los departamentos municipales sobre este aspecto es conveniente y necesaria.

La realización del Taller interno permitió incorporarse al proyecto del Dpto. de Comunicación (Manual de uso de redes sociales en la institución) con un trabajo previo de reflexión que facilitó el trabajo posterior.

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

La reflexión por departamentos no puede hacerse aisladamente, sino estar dentro de un proyecto amplio y coordinado que plantee directrices y criterios (cuándo, qué, quién, cómo, con qué...). Es por tanto importante que haya un departamento que lidere, en este caso, el Manual de uso y estilo de las redes sociales a nivel institucional

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

La iniciativa de reflexión interna dentro de los departamentos del uso de las redes sociales en su trabajo diario