

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: NEWSLETTER PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

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:

Junio de 2008- CONTINUIDAD

5. Estado de ejecución:

- Inicial
- Avanzada.- X**
- 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.- X**
- 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:

- Dar publicidad y visibilidad a las acciones que se realizan desde el departamento de participación ciudadana.
- Mantener un contacto sistematizado y periódico con los vecinos interesados en la participación en el municipio.

9. Descripción del contexto de actuación:

El contexto es el ámbito de participación ciudadana y el de la aplicación de las nuevas tecnologías para realizar la difusión de las actividades del departamento, tanto a vecinos interesados como a otros departamentos municipales e instituciones relacionadas con este ámbito.

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

10. Breve descripción de la experiencia y acciones desarrolladas

El newsletter es una acción del departamento de Participación Ciudadana que forma parte una de sus secciones internas, en concreto la de Comunicación, centrándose en este caso en una comunicación dirigida al exterior: a ciudadanos interesados, a otros departamentos municipales y a otras instituciones.

Esta acción supone la elaboración, con una periodicidad bimestral, de un newsletter que retoma la actividad de difusión de actividades y propuestas relacionadas con participación ciudadana iniciada en 2008.

11. Planificación, organización y puesta en marcha:

El newsletter comenzó a difundirse en junio de 2008 como experiencia inicial y sin una periodicidad establecida. De este modo, se elaboraron 8 números entre la mencionada fecha y mayo de 2010, retomándose con posterioridad como una experiencia consolidada en el departamento.

Actualmente, cada dos meses el departamento pone en marcha, a través de la aplicación de coordinación Cif-Km, los mecanismos necesarios para recabar la información de los tres ámbitos en los que se divide la participación ciudadana en el municipio (estratégico, sectorial y territorial) a través de las personas que los desarrollan dentro del departamento, para posteriormente proceder a su maquetación y envío.

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

El newsletter se elabora en formato html a partir de las noticias y temas de interés que se generan desde los diferentes espacios y técnicos de participación. Para ello es necesario disponer de los recursos tecnológicos imprescindibles para la su realización.

Las fases que se siguen para cada número son:

- Apertura del plazo para enviar noticias a través de la ficha elaborada a tal efecto, que se cuelga en la aplicación (Cif-Km) que utiliza el departamento como herramienta de trabajo fundamental.
- Elaboración del newsletter en html.
- Aprobación del newsletter por parte de la jefatura.
- Envío del newsletter a las bases de datos.
- Se cuelga el número enviado en twitter, facebook y en la web municipal.

La base de datos se mantiene de manera permanente mediante la corrección de errores y la realización de altas y bajas.

En cuanto a la difusión del newsletter, tras experimentar múltiples dificultades con el envío masivo de correos electrónicos desde el departamento, se optó por cambiar el software con el que se diseña y envía el mismo, pasándose a una cuenta gratuita en la herramienta online "*Mailchimp*" en diciembre de 2012. Esto no ha supuesto cambios sustanciales en la metodología, salvo la necesidad de limitar un poco las noticias en extensión, con la posibilidad de ampliar información a través de enlaces al Portal de Participación y Asociaciones.

13. Recursos movilizados con la experiencia

13.1 Recursos económicos

Ninguno

13.2 Apoyos externos recibidos

Por el momento no han sido necesarios, aunque sí recurrimos a herramientas externas gratuitas como *Mailchimp*.

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

EQUIPO REALIZADOR			
Nombre/ cargo	Área	Papel	Funciones
2 Técnicos	Participación Ciudadana	Editores	Confeccionar el newsletter, mantener la periodicidad, gestionar los plazos.
Auxiliar Administrativo		Base de datos	Mantener la base de datos de correos electrónicos. Enviar los correos.
Técnicos		Generar noticias	Rellenar la ficha de noticias y enviarla al editor.

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

- Aplicación informática de coordinación Cif-Km, que permite al personal del departamento compartir toda la información, agenda, documentos, etc., que se manejan en el departamento, además de albergar todos los datos autorizados de los vecinos que forman parte de la base de contactos del departamento.
- La herramienta "Mailchimp", que ha facilitado y permitido, tras las dificultades iniciales, el envío masivo de mails a la base de datos.
- El Portal de Participación y Asociaciones, que proporciona una posibilidad de enlace a las noticias y actividades que aparecen en el mismo, desde las noticias generadas en el newsletter, permitiendo un manejo más amplio de los recursos de los que dispone el departamento de cara a vecinos, asociaciones, etc.
- Web municipal (existe un banner del Newsletter en el área de participación ciudadana de la misma).
- Facebook y twitter.

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.)

El newsletter constituye en sí mismo una herramienta de difusión de información, utilizando los canales ya descritos.

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.):

Los continuos problemas que se han tenido a la hora de enviar correos electrónicos con carácter global desde el departamento han hecho que no se haya podido mantener la periodicidad bimestral en el envío del newsletter hasta fechas recientes.

Haber conseguido una nueva herramienta, gracias al asesoramiento del departamento de innovación tecnológica, parece haber sido la solución definitiva para este tipo de problemas.

La solución tecnológica implementada parece que resuelve los problemas que han existido hasta el momento, con lo que la principal mejora que habría que acometer es lograr estabilizar la periodicidad de envío del newsletter.

La metodología empleada tanto para la comunicación de las noticias (ficha) como para la elaboración del newsletter es idónea y permite un manejo fluido de la información.

16. Número y perfil de los participantes en la experiencia

- Vecinos y vecinas autorizados en la base de datos de participación: 2.386.
- Contactos externos (departamentos municipales, otras instituciones y profesionales de este y otros sectores): 180.

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

El newsletter se suma a las herramientas de difusión que utiliza el departamento y la propia institución, contribuyendo a generar transparencia y cercanía.

V. CONCLUSIONES

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

Podemos destacar del newsletter que constituye una forma más de completar la difusión de la información relativa a participación ciudadana, que ya hace la institución a través de su revista semanal Sietedías, para acercar las actividades y proyectos de participación a los vecinos interesados. De este modo, se convierte así en un canal en cierto modo informal, pero que ofrece información formal con un lenguaje cercano y claro, y con imágenes tomadas por los propios trabajadores del departamento.

19. Retos que atender y afrontar en el futuro

Seguir utilizándolo como una herramienta más relacionada con otras que ya se usan (vinculadas a las nuevas tecnologías y a las redes sociales) y que previsiblemente se usarán y desarrollarán desde el departamento.

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

La complementariedad a la información oficial y por los canales oficiales, y la posibilidad de extender prácticas similares a otros departamentos (de esta y otras entidades locales), no sólo a los relacionados con la participación ciudadana.