

Premios a la Excelencia y a la Calidad en la Prestación de Servicios Públicos



Castilla-La Mancha

MEJORES PRÁCTICAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS PRESTADOS A LA CIUDADANÍA



Ayuntamiento de
Marchamalo

Álvaro García y César Calderón

Memoria del Proyecto 'Participación Ciudadana 2.0'

El Ayuntamiento de Marchamalo inició en el año 2009 el que se convertiría en un ambicioso plan para el fomento de la interactividad, la participación y, finalmente, la influencia directa de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones políticas a nivel municipal, individual o colectivamente, a través de las distintas herramientas tecnológicas que han ido surgiendo y perfeccionándose en los últimos tiempos, otorgando a la ciudadanía de nuevas herramientas de comunicación con sus responsables políticos y con la administración pública.

Actualmente el Ayuntamiento de Marchamalo tiene a disposición de los vecinos y vecinas numerosos canales telemáticos que facilitan la comunicación, si bien en esta memoria nos centraremos esencialmente en aquellos que fomentan la participación ciudadana pública, y que parten de su web (www.marchamalo.com) como epicentro donde se interrelacionan.

En este portal encontraremos, además del Buzón del Ciudadano y las direcciones de contacto vía correo electrónico con los representantes políticos y servicios municipales, un acceso directo a todos sus perfiles en redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Vimeo, LinkedIn), en las que fuimos el primer municipio de la provincia en abrir perfiles oficiales, enlaces de descarga de la aplicación municipal para smartphones, y el portal de entrada a la novedosa plataforma de participación 'Marchamalo Decide', con la que culmina en el presente año 2018 esta 'Memoria de Participación Ciudadana 2.0'.

El objetivo profundamente democrático y de servicio público a la ciudadanía de todas estas iniciativas, se vincula además de manera directa con espíritu esencial de nuestra Constitución, por la cual todos los poderes públicos emanan del pueblo. Este año se cumplen 40 desde la ratificación de la **Constitución Española**, en cuyo texto encontramos:

Artículo 9.2.: "Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones a fin de que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en los cuales se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social."

Artículo 23.1.: "Los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos, directamente por medio de representantes libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal."

Participación Ciudadana a través de Redes Sociales

La presencia en Redes Sociales del Ayuntamiento de Marchamalo es muy destacable, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, así como en su carácter pionero dentro de la provincia de Guadalajara. El espíritu de estas iniciativas de comunicación bidireccional es esencialmente participativo, pues no se entiende una adecuada presencia en redes sociales sin el componente de interacción entre los usuarios que es el que precisamente da sentido a estas plataformas. Tienen a su favor el hecho de que la ciudadanía ya está en ellas participando previamente, pero el importante hándicap de que son plataformas que implican la cesión total de los contenidos publicados en ellas y la ausencia de un control real sobre la existencia misma de la plataforma.

La primera experiencia de interrelación en redes sociales de una administración en la provincia de Guadalajara se produce en el año 2009, cuando el Ayuntamiento de Marchamalo se lanza a la apertura de un perfil oficial del consistorio en el portal español Tuenti, en un intento por hacer llegar la información municipal de interés para los jóvenes directamente a ellos a través de una herramienta que les resultara ágil, sencilla y en un entorno conocido.

El sorprendente éxito de esta primera experiencia, que sirvió para hacer llegar con una elevada efectividad dicha información de interés para el colectivo joven a sus integrantes, así como para recabar sus inquietudes de primera mano, animó la apuesta del consistorio por estas plataformas como herramientas perfectamente válidas también para la administración en su relación con la ciudadanía.

El temprano inicio en este tipo de canales, por entonces reservados a la comunicación entre personas físicas y con apenas presencia de las marcas comerciales, otorgó al Ayuntamiento de Marchamalo una posición preponderante en toda la provincia y que conserva en la actualidad, destacando por su constante presencia, volumen de seguidores en relación a su población e interacciones de los mismos en sus distintos perfiles en redes sociales.

No obstante, este carácter pionero supuso algunas incidencias que no impidieron seguir progresando en un **proyecto de Participación Ciudadana creciente**. Así, al cierre del perfil en Tuenti por las condiciones de uso de la propia plataforma, que impedía la presencia de marcas comerciales o entidades, le sobrevino la apertura de un perfil en la plataforma Twitter en abril del año 2011, coincidiendo con el auge de autodenominado movimiento ciudadano del 15-M, el cual reclamaba precisamente una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones políticas, dando voz de una manera más rápida y directa a los ciudadanos a través de las nuevas tecnologías. Inmediatamente después abriría su página oficial en Facebook, red social en la que cuenta con un mayor número de seguidores (+3.100 personas). Actualmente se ha logrado plenamente el objetivo de **estar presentes donde los ciudadanos lo están**.

La temprana presencia del Ayuntamiento de Marchamalo en estas dos redes sociales, las más populares en nuestro país en un espectro amplio de edades hasta hace escasas fechas, se enmarcó ya dentro de una estrategia más profunda de búsqueda, presencia y consolidación de la presencia del consistorio a través de nuevos canales que facilitarían una mejor y más cómoda interacción con los ciudadanos. Los altos porcentajes de penetración entre la población local logrados en estos 6 años de trabajo de comunicación, y la exitosa apertura de más perfiles en nuevas plataformas actualmente en auge evidencian la gran relevancia y eficacia de las redes sociales como nuevas herramientas de comunicación, también institucional.

En términos absolutos, Marchamalo cuenta con una base de datos cercana a los 1.800 usuarios en su red de avisos por SMS consolidada en la última década, crecimiento que queda empujado ante los 8.000 seguidores que suma entre los distintos perfiles municipales en las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y YouTube, siendo el consistorio de Guadalajara pionero en este ámbito.

Al comparar estas cifras con la población de Marchamalo (7.073 habitantes según el INE) se obtienen unos datos relativos que dan una idea de la alta relevancia que tienen estos perfiles institucionales entre los vecinos de la localidad gallarda, con una penetración mucho más elevada que en el resto de municipios de la provincia.

ANÁLISIS DE PLATAFORMAS

Pasamos a analizar las preferencias de los usuarios en cada una de las distintas redes sociales a la hora de lograr hacer llegar los distintos contenidos informativos municipales, así como sus aportaciones y comportamientos en ante determinadas acciones, eventos o circunstancias de “crisis”.

Dividiremos el contenido por soportes, haciendo referencia a los principales datos y conclusiones sobre los mismos, aunque tanto los contenidos de la web como los de las redes sociales están íntimamente relacionados y se retroalimentan entre sí, por lo que ofrecemos datos de análisis también del portal web.

PÁGINA WEB

>> www.marchamalo.com

La actual plataforma web del Ayuntamiento de Marchamalo comienza a funcionar de cara al público en febrero de 2013 y su influencia sobre los vecinos de Marchamalo usuarios de internet comienza a hacerse patente muy rápido. El número de visitas crece exponencialmente en los primeros días, y la versatilidad que ofrece a los contenidos para su difusión y viralización en redes sociales también incrementa muy sensiblemente la incidencia de la información proyectada por el Ayuntamiento tanto en Facebook como en Twitter, llegando a duplicar las interacciones de usuarios y el alcance de las publicaciones gracias al trabajo en estas dos plataformas que ya se tenía una presencia consolidada.

El portal web del Ayuntamiento de Marchamalo se configuró desde el inicio como una herramienta fundamental de información y participación en sí misma, intentando hacer las veces de recurso informativo básico para casi cualquier consulta que tuviera que ver con el municipio (Wiki-Marchamalo), por lo que se realizó un esfuerzo ímprobo en dotarla de contenidos completos en aspectos muy variados del municipio que iban más allá de un mero portal informativo municipal. Este portal se configuró de forma que fuera el receptáculo de toda la información detallada al que hicieran referencia los distintos canales de comunicación y participación on-line del consistorio (portales en redes sociales, aplicación para móviles y también la última web de participación ciudadana), de ahí la facilidad para buscar y compartir contenidos o encontrar el resto de servicios de comunicación municipales desde la web.

Hay que tener en cuenta que el perfil de usuario de la web es diferente al de las redes sociales y llama la atención que funcione mejor entre los usuarios más jóvenes que, por ejemplo, Facebook. Su mayor familiaridad con el entorno de Internet les hace manejarse mejor a la hora de encontrar la información que buscan, sintiéndose más cómodos en el entorno de la web. Independientemente de ello, más de las tres cuartas partes de los usuarios son menores de 45 años, aunque la presencia de personas de edades superiores ha ido creciendo en gran medida en los últimos tiempos.

EDAD	% sobre el total
18-24	27,5 %
25-34	33,5 %
35-44	15,5 %
45-54	12,5 %
55+	11 %

Mujeres	45,85 %
Hombres	54,15 %

Por otro lado, puede comprobarse que los hombres son mayoría en la web y Twitter, pero la tendencia se invierte en Facebook.

Los datos más relevantes que arroja la web no son sólo la gran cantidad de visitantes que acceden a ella, sino que muchos de los que lo hacen entran para quedarse, con casi 3 páginas visitadas y 2 minutos de media en cada visita (Anexo 1). La siguiente tabla recoge los datos totales entre 2014 y 2018:

Sesiones	Usuarios	Páginas vistas
293.059	162.502	833.996

Adjunto a este documento mostramos datos de Google Analytics en la que se muestran todos estos datos y algunos más, con una gráfica temporal de las sesiones recibidas en la web por semanas. En la misma se aprecian dos 'picos' muy destacados cada cierto tiempo, que suelen corresponderse con los dos periodos festivos de la localidad, en mayo y en agosto. De estos datos se obtienen también otras conclusiones interesantes, como que las entradas desde dispositivos móviles (Android o IOS) superan ya el 62% de las visitas a la página, siendo Windows el sistema desde el que más se accede (42%).

FACEBOOK

>> facebook.com/AytoMarchamalo

Para analizar el uso de la página oficial del Ayuntamiento de Marchamalo en Facebook contamos con referencias desde verano de 2011. Del estricto análisis de los datos se obtiene la progresión exponencial de la incidencia de los contenidos publicados en ella sobre los usuarios vinculados a Marchamalo, a su vez también crecientes, pero de un análisis más subjetivo y menos constatable empíricamente se deduce que su influencia y su éxito en la comunicación bidireccional va mucho más allá de los propios usuarios directos, actuando estos de ‘altavoz’ de contenidos hacia otras personas.

El incremento de fans en la página ha sido constante en estos seis años, con ciertos momentos de incremento por encima de la media, pero sin pausas significativas. Recientemente ha alcanzado la suma **3.150 usuarios de Facebook**, lo que supone una penetración relativa de esta herramienta sobre el total de la población del municipio muy elevada (7.073 habitantes), y la tercera comunidad más numerosa entre los ayuntamientos de Guadalajara, solo por detrás de dos poblaciones mucho mayores en población, como Guadalajara capital y Azuqueca de Henares.

EDAD	% sobre el total	Mujeres	%
0-24	10 %	Hombres	42 %
25-34	27 %		
35-44	33 %		
45-54	16 %		
55+	12 %		

La presencia de mujeres ha crecido en los últimos tiempos y ya es muy superior a la de hombres, al contrario de lo que ocurre en Twitter o incluso entre los usuarios de la web.

Respecto a la edad, cabe señalar el predominio de personas de entre 25 y 44 años, acaparando el 60% del total de fans de la página, 6 puntos menos que en 2014. Pierden espacio a favor de un perfil de público más maduro, que se ha sumado masivamente a esta red en estos años.

La siguiente tabla refleja la impresionante incidencia del uso de esta página entre los usuarios, solo en el último trimestre de 2017 y el primer mes de 2018, siendo enero un mes habitualmente de transición. Las ‘**Interacciones**’ son el número total de reacciones efectuadas por el usuario, el ‘**Alcance**’ el número del total de usuarios únicos que han visto alguna de las publicaciones, aunque no hayan entrado en tu página, y las ‘**Impresiones**’ son las veces que alguna de tus publicaciones sale en el ‘Muro’ de un usuario.

Periodo	Visitas únicas	Interacciones	Alcance	Impresiones	Interacciones
10/2017	2.656	9.482	98.088	288.326	9.482
11/2017	1.559	10.189	78.516	261.797	10.189
12/2017	1.495	11.898	102.400	304.135	11.898
01/2018	1.260	8.759	58.900	176.386	8.759
TOTAL	6.970	40.328	337.904	1.030.644	40.328

TWITTER

>> twitter.com/AytoMarchamalo

Por desgracia, la herramienta de análisis de Twitter es menos detallada que en el caso de Facebook, aunque de su estudio del uso de la herramienta podemos obtener datos relativos al sexo y la edad de los usuarios, así como las temáticas que más suelen repercutir entre ellos.

La presencia de hombres es mayoritaria en esta red, aunque los datos son sesgados, mientras que la presencia de usuarios más jóvenes se aprecia y se deja notar, aunque ya no son los más activos. De este modo, en Twitter los contenidos con imagen, de servicios útiles y relativos a ocio suelen ser los que mayor interacción obtienen por parte de los usuarios.

EDAD	% sobre el total	Mujeres	43 %
0-24	20 %	Hombres	57 %
25-34	16 %		
35-44	29 %		
45-54	10 %		
55+	24 %		

Lo más reseñable de esta red es el incremento que ha tenido esta red en los últimos años entre los usuarios de mayor edad. Los jóvenes son casi la mitad de los usuarios totales de esta red social, pero en lo que concierne a Marchamalo, reducen muy significativamente su presencia aunque sigan ocupando un amplio espacio. Las temáticas que prefieren son más concretas, fundamentalmente hacia el entretenimiento, pero no dudan en usar esta red social para interactuar con el Ayuntamiento, en lugar de Facebook y al contrario que el resto de usuarios.

Lo más interesante de Twitter es que de sus interacciones se provoca un flujo constante de usuarios hacia la página web por la vinculación de contenidos con ella, al estar esta red social limitada tanto en texto como en calidad y cantidad de las imágenes y vídeos posteados.

La diferencia esencial con Facebook es que esta primera red social permite un debate más abierto, más completo y argumentado, mientras que Twitter sirve básicamente para informar con capacidad de bidireccionalidad directa. Para respuestas complejas siempre habrá que remitir a un enlace externo.

Recientemente el perfil del Ayuntamiento de Marchamalo a superado los **2.000 seguidores**, cifra también muy significativa si la comparamos con el resto de estamentos oficiales de la provincia de Guadalajara, donde solo nos superan la Diputación Provincial, y los Ayuntamientos de Guadalajara capital y Azuqueca, por estrecho margen.

INSTAGRAM

>> [instagram.com/AytoMarchamalo](https://www.instagram.com/AytoMarchamalo)

De la constante evolución en este proyecto de Participación Ciudadana global, surge en 2015 la propuesta de abrir otro nuevo canal, con el objeto de continuar ahondando en el objetivo de dar presencia al Ayuntamiento de Marchamalo y al concepto de administración local allí donde están las personas que hacen la propia comunidad.

En parte con el mismo objetivo de llegar más y mejor a la población joven, con el que en 2009 se abrió el primer perfil municipal en una red social (Tuenti), se inicia la andadura del Ayuntamiento de Marchamalo en Instagram, portal enfocado por aquel entonces principalmente a la difusión de imágenes. Red social de gran penetración entre los menores de 25 años, al que han llegado en masa desde otros canales como Twitter o Snapchat, se busca mejorar en dos aspectos: la comunicación hacia este sector de la población y la proyección de una imagen más amable y visual del trabajo que el Ayuntamiento ejerce como administración pública al servicio de los ciudadanos.

El resultado después de dos años de funcionamiento del este nuevo perfil oficial municipal es muy satisfactorio, especialmente teniendo en cuenta que Marchamalo no es una localidad con un patrimonio histórico especialmente destacado ni un atractivo turístico reconocible. El valor de este trabajo queda plasmado en la efectividad conseguida para conectar con los jóvenes y estrechar vínculos entre la administración y ellos, mostrándose cercana, así como el carácter social y cultural que ha logrado también entre un sector de usuarios de edad más madura.

El perfil del Ayuntamiento roza el millar de seguidores, los cuales muestran un elevado nivel de interacción, a los cuales se suman los más de 300 presentes en el perfil específico creado un año después para la promoción de actividades del Espacio para la Creación Joven. Este servicio específico para jóvenes tiene presencia también en Facebook y Twitter, y cuenta con su propio portal web. Sin embargo, Instagram es el lugar donde sin duda obtiene mejores resultados a la hora de alcanzar sus objetivos.

EDAD	% sobre el total	Mujeres	52 %
0-24	21 %	Hombres	48 %
25-34	33 %		
35-44	27 %		
45-54	14 %		
55+	5 %		

La tendencia entre mujeres y hombres se invierte en Instagram, donde un 54% de los usuarios habituales son menores de 34 años, con una media cercana a las 3.000 impresiones semanales.

Participación Ciudadana a través de Aplicación para Móviles

En la constante búsqueda de plataformas y canales de interacción con la ciudadanía para la mejora en la prestación de los servicios públicos, el Ayuntamiento de Marchamalo se decide a poner en funcionamiento en el año 2014 una aplicación para móviles con la que poder facilitar la información directa a aquellos usuarios menos familiarizados con el entorno de Internet y las redes sociales. Esta primera experiencia resulta ser un éxito, y en 2016 se da un paso más hacia delante mejorando su entorno digital y sus funcionalidades, permitiendo con una nueva aplicación también el envío de incidencias, quejas o sugerencias. El resultado, una herramienta tremendamente completa que permite una mayor interrelación con sus vecinos y el fomento del gobierno abierto como base de las políticas municipales del Ayuntamiento de Marchamalo.

El Ayuntamiento de Marchamalo fue también uno de los pioneros en la provincia de Guadalajara en el uso de aplicaciones nativas para teléfonos móviles de última generación (smartphones) con el objetivo de hacer llegar la información de última hora de forma directa y efectiva al ciudadano. Lanza su primera experiencia en el año 2014, buscando un modo económico de facilitar la comunicación hacia aquellas personas menos familiarizadas o incómodas en el entorno de Internet y las redes sociales. Esta herramienta, sincronizada con los contenidos on-line de la página web, permitía al usuario consultar un amplio abanico de servicios en su propio teléfono, así como recibir avisos instantáneos.

Los resultados entre la población fueron muy buenos, superando en apenas un año el millar de descargas, si bien la plataforma resultó muy limitada técnicamente, por lo que en 2015 se toma la decisión de dar un paso más allá con una plataforma totalmente renovada que ofreciera servicios más amplios. Después de un amplio estudio de mercado se apuesta por un desarrollo de plataforma propia con una solución técnica que empezaba a implantarse en algunos lugares del país.

En 2016 se lanza la nueva aplicación para móviles, de descarga totalmente gratuita para entornos [Android](#) e [IOS](#), con contenidos de servicio público muy amplios, un diseño más atractivo y mejor usabilidad, facilitando una mayor interrelación con sus vecinos. Quien la descarga, puede tener acceso directo a la información de última hora referente al municipio, convocatorias de eventos, avisos urgentes, noticias, ubicación y horario de los servicios o enviar quejas y sugerencias.

En un año y medio acumula cerca de 1.500 descargas, y más de 300 incidencias recibidas y atendidas de forma directa a través de esta plataforma. Cuando un usuario envía una queja, el sistema la envía y le responde con una confirmación cuando es leída, una aceptación cuando se resuelve o una denegación si el responsable del servicio estima que no es oportuna o no es de competencia municipal. Además, la aplicación cuenta con apartados de consulta práctica del horario de paso de los autobuses o un módulo específico para la promoción del comercio e industria local.

Participación Ciudadana a través de Democracia Digital Directa

La apuesta definitiva del Ayuntamiento de Marchamalo por la participación ciudadana y la influencia directa de la ciudadanía en la toma de decisiones se ha materializado este año con la reciente puesta en marcha de la más potente plataforma de Democracia Digital Directa que existe en este momento. Marchamalo Decide es un proyecto basado en la herramienta digital Cónsul, en la que se han basado todos los portales de participación ciudadana de las grandes ciudades españolas y que poco a poco va extendiéndose en distintas capitales de provincia y ciudades de referencia comarcal. En Castilla-La Mancha, Marchamalo será uno de los municipios pioneros en implantar esta herramienta que no solo da voz a la ciudadanía de una forma ordenada y reglada, sino que, gracias a su sistema de autenticación permite establecer votaciones reales que comprometen al gobierno local en la toma de decisiones. El paso final en la política de Gobierno Abierto emprendida por el consistorio gallardo hace ya más de un lustro.

No existe un concepto universal de “participación” pero una de las definiciones más aceptadas lo define como, *“la capacidad para expresar decisiones que sean reconocidas por el entorno social y que afectan a la vida propia y/o a la vida de la comunidad en la que uno vive”* (Roger Hart, 1993).

Podemos distinguir dos formas principales de participación atendiendo a sus ámbitos:

Participación privada: dividida en la participación social y la comunitaria, que tienen como objetivo atender los intereses comunes para mejorar la calidad de vida de tales niveles de socialización.

Participación pública: obedece a aspectos más globales e incluye la participación ciudadana y política.

Es fundamental establecer una diferenciación entre los términos “participación ciudadana” y “participación política”. La primera, siguiendo la definición de Merino (1996), significa intervenir en los gobiernos participando en sus decisiones con el objetivo de que la población influya sobre las políticas y decisiones públicas. Asimismo, la participación política es esencial para la legitimación y mantenimiento de una democracia sana. Votando en unas elecciones del tipo que sean, estás participando políticamente en tu sociedad, en tu sistema democrático.

Resumidamente, las formas tradicionales de participación política son aquellas promovidas por las instituciones que dan lugar a la participación electoral; las basadas en organizaciones; y las de iniciativa individual que requieren contacto. Las formas nuevas de participación política son algo más complejas y engloban tanto nuevos mecanismos para la participación directa, como uso de nuevas tecnologías; e incluso están vinculadas a la nueva oleada de movimientos sociales.

La participación es una herramienta que nos sirve para mejorar el control sobre las políticas públicas que llevan a cabo nuestros representantes, pero su concepto ha sufrido una evolución notable en los últimos años debido a la llegada de Internet. Algo lenta pero progresivamente, cada persona se ha beneficiado de las ventajas que ofrece Internet, y una de ellas es la posibilidad de participar tanto social como civilmente.

Antes de la popularización de Internet, la participación se producía básicamente a través de la llamada “sociedad civil”, es decir, ciudadanos agrupados en torno a intereses determinados que pretendían ejercer su derecho a introducir variaciones o matizaciones en la agenda pública (Calderón, 2014).

Esto significa, en líneas generales, que ahora la participación la ejercemos cada uno de nosotros, como individuos y la interconexión en red entre nosotros permite a nuestras individualidades llegar a colectivizarse movilizándolo a nuestros iguales para ejercer una función fundamental: un diálogo más directo con las instituciones ayudando a su legitimación.

En su artículo, Calderón cuestiona algo fundamental: el sentido de la participación. *“¿Tiene sentido que mientras un ciudadano pueda opinar en cualquier medio de comunicación online sin más intermediario que el teclado de su ordenador, tenga cerrada las puertas de su ayuntamiento para comentar de forma abierta que no le gusta la última ordenanza municipal de recogida de basuras?”*.

Marchamalo Decide nace para darle solución a este tipo de cuestiones. Para hacer que sociedad y política vuelvan a tener una relación de necesidad, a mejorar la democracia y en definitiva, a darle sentido a la participación de los ciudadanos y ciudadanas de una localidad.

MARCHAMALO DECIDE

>> decide.marchamalo.es

Marchamalo Decide es un proyecto desarrollado por Redlines para el Ayuntamiento de Marchamalo y que funciona gracias a una herramienta esencial, CÓN SUL.

Cónsul es una plataforma de software libre que permite la participación en los procesos consultivos de cualquier persona registrada (a través de un proceso simple pero seguro), permitiendo que cualquier ciudadano se involucre en la toma de decisiones para con su municipio. Además dispone de espacios que permiten acciones de debate, proposición, votación e información sobre resoluciones para que el ciudadano conozca y se implique en todas las áreas pertinentes del proceso de políticas públicas.

GRATUITA: al ser una plataforma de software libre su código es manipulable de forma sencilla.

ADAPTABLE: cualquier programador puede modificarlo, adaptándolo a sus objetivos y necesidades.

SIEMPRE ACTUALIZADA: se pueden aportar mejoras en todo momento que hacen que la herramienta evolucione e incluya nuevas opciones y posibilidades.

FUNCIONAL: permite conocer qué es lo que quiere la ciudadanía y cuáles son sus prioridades. De manera ágil, transparente y accesible, permite la participación ciudadana a diferentes escalas.

SEGURO: cuenta con un sistema de registro que garantiza la privacidad y la neutralidad de la participación. Además está integrado con el sistema de censo existente.

DISEÑO ADAPTATIVO: permite que se pueda utilizar en navegadores web y dispositivos móviles.

EFICIENTE: su potente interfaz de administración permite que equipos muy pequeños sean capaces de gestionar procesos de participación muy complejos.

La puesta en marcha de esta herramienta permite tener en Marchamalo uno el mismo mecanismo de participación que realizan los gobiernos de las principales ciudades del mundo occidental, permitiendo que la ciudadanía participe en las decisiones más importantes de sus instituciones y en el día a día de la misma. Además permite activas iniciativas de participación ciudadana de forma rápida y eficaz, dentro de la plataforma, sin prácticamente recursos extra.

FUNCIONES DESTACADAS

1. DEBATES

Para abrir un debate es necesario registrarse en la web de participación. Los usuarios ya registrados no sólo pueden iniciar un debate, sino también comentar los ya abiertos y valorarlos con los botones de "estoy de acuerdo" o "no estoy de acuerdo" que se encuentran en cada uno de ellos.

El espacio de debate no activa ningún mecanismo de actuación concreto. Es una plataforma para dar voz y visibilidad a los temas que nos preocupan. Si quieres hacer una propuesta o plantear un proyecto de presupuestos participativos cuando se abra la convocatoria, debes ir a la sección correspondiente.

2. PROPUESTAS

El espacio de propuestas permite a un ciudadano cualquiera activar los mecanismos de actuación con respecto a un tema concreto. Desde esta pestaña puedes crear una propuesta ciudadana y si obtiene los apoyos suficientes, puedes conseguir que todos los habitantes del municipio decidan cómo gestionar los recursos de la localidad.

Las propuestas que consigan el apoyo necesario -previo registro en la web de la persona que la elabora-, pasan a votación. De la misma manera, si quieres apoyar una propuesta, debes estar registrado. El Ayuntamiento convoca una votación ciudadana cuando las propuestas consiguen los apoyos necesarios. Una vez celebrada, si hay más gente a favor que en contra, el Consistorio la asume y la eleva a la votación del pleno municipal.

3. VOTACIONES

Cuando las propuestas hayan conseguido los apoyos suficientes pasan a votación. También se pueden votar cuestiones que el Ayuntamiento somete a decisión directa de la ciudadanía a través de esta plataforma.

Cómo votar: desde la web, entra en Votaciones y haz clic en la votación en la que quieras participar. Antes de votar se te pedirá que introduzcas tus datos de usuario por lo que, como decimos, es necesario un registro previo que se realiza de forma fácil y en pocos pasos. Pueden participar todas las personas empadronadas en el municipio mayores de 16 años.

4. PROCESOS AVANZADOS

En los procesos avanzados, el Ayuntamiento, ofrece a la ciudadanía la oportunidad de participar en la elaboración y modificación de normativa y actuaciones que le afectan y de dar su opinión sobre ciertas acciones que el ayuntamiento tiene previsto llevar a cabo.

Las personas registradas en la web pueden participar con aportaciones en la consulta pública de nuevas ordenanzas, reglamentos y directrices, entre otros. Sus comentarios son analizados por el área correspondiente y tenidos en cuenta de cara a la redacción final de las normas.

5. PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS

Los presupuestos participativos son procesos democráticos en los que la ciudadanía decide de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal. Los ciudadanos proponen proyectos de gasto que se seleccionan, se evalúan y finalmente llegan a una votación final. A partir del 1 de enero del año siguiente, el Ayuntamiento lleva a cabo los proyectos seleccionados en la votación final.

¿Cuándo se lleva a cabo el proceso de presupuestos participativos?

Las fases del proceso son las siguientes:

- A. Presentación de proyectos
- B. Apoyo de proyectos
- C. Evaluación de proyectos
- D. Votación final

¿En qué consiste la presentación de proyectos?

En la fase de presentación de proyectos, cualquier persona empadronada en el municipio puede presentar proyectos de gasto, tanto para todo el municipio como para algún barrio o distrito. Los proyectos se presentan a través de la web y pueden ser vistos públicamente en cuanto son presentados. Los proyectos que sean similares entre sí serán notificados a sus autores ofreciéndoles la posibilidad de presentar proyectos conjuntos.

¿En qué consiste el apoyo de proyectos?

En la fase de apoyo de proyectos, cualquier persona empadronada en el municipio a partir de 16 años puede apoyar los proyectos que quiera de la lista para todo el municipio y de la lista para el barrio o distrito que elija. Los proyectos más apoyados pasan a la fase final de votación tras su evaluación.

¿En qué consiste la evaluación de proyectos?

En la fase de evaluación de proyectos, el Ayuntamiento evalúa los proyectos más apoyados. La evaluación confirma que los proyectos son válidos, viables y legales (se asegura que son competencia del Ayuntamiento y realizables) y pueden incluirse en el presupuesto municipal. Asimismo, se realiza un presupuesto estimativo del coste económico de cada proyecto.

Los proyectos cuyo coste supere el presupuesto previsto, no entren en el ámbito competencial del Ayuntamiento, sean contrarios a la normativa de aplicación o inviables técnicamente, serán excluidos del resto del proceso. Al finalizar el periodo se publican todos los proyectos, tanto aprobados como rechazados, con sus informes y valoraciones correspondientes.

¿En qué consiste la votación final de proyectos?

En la fase de votación final, todas las personas empadronadas en el municipio a partir de 16 años pueden votar proyectos para toda la ciudad y para un barrio o distrito concreto a su elección. Se puede votar aunque no se haya participado anteriormente.

Tanto en la votación de proyectos para todo el municipio como para los barrios o distritos, se publica el presupuesto disponible y los proyectos con su coste estimado. Los proyectos votados se visualizan en una barra lateral, donde se pueden modificar los votos en cualquier momento hasta el final de la fase de votación, incluso cancelar los votos del distrito elegido y votar en otro, ya que no hace falta confirmar la votación en ningún momento.

¿Cuál es el resultado final tras la votación de los presupuestos participativos?

El resultado final del proceso se obtiene, una vez finalizada la votación, con todos los proyectos ordenados por número de votos para el municipio y para cada barrio o distrito. La selección final se integra en el proyecto inicial del Presupuesto General del Ayuntamiento que aprueba la Junta de Gobierno. Una vez aprobados los presupuestos por el Pleno, se publica cada uno de los proyectos seleccionados con la descripción de las actuaciones y de las fases en la que se encuentren, de forma que se permita entender de manera sencilla la evolución de cada proyecto.

El Área de Gobierno correspondiente coordina todo el proceso, siendo la garante de su neutralidad y efectividad. Finalizado el mismo, a partir de las evaluaciones de sus resultados se promueven las modificaciones necesarias en el proceso del año siguiente, y se aumenta la cantidad presupuestaria sometida a este proceso en función del éxito del mismo.

¿Qué puedo proponer?

Se pueden proponer proyectos de competencia municipal en materia de gasto corriente en bienes y servicios, ayudas o subvenciones e inversiones públicas.

Quedarán excluidas de este conjunto los siguientes proyectos:

- Proyectos que afecten a contratos ya vigentes.
- Proyectos que vayan destinados a beneficiar a una persona o entidad, y no al interés público.
- Proyectos de gasto en bienes corrientes y servicios cuyo gasto se extienda más allá de dos años.

Describe el proyecto con tus propias palabras, no hace falta que sea una descripción técnica compleja. Aunque cuanto mejor lo expliques, será más fácil para el Ayuntamiento evaluarlo y para la gente decidir apoyarlo.

6. REGISTRO

Los participantes pueden acceder y navegar por el Portal de Participación del Ayuntamiento libremente y de forma anónima. Solo cuando quieran realizar alguna acción que implique el apoyo o comentario de una propuesta, la participación en un debate, así como una votación o la intervención en Presupuestos participativos se le solicitará que introduzca sus credenciales, para cuya obtención será necesario registrarse previamente. El registro se realizará de forma sencilla introduciendo sus datos personales para comprobar de forma fehaciente su inscripción en el censo.

RESPONSABLES DE PROYECTO

COMUNICACIÓN SOCIAL E INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MARCHAMALO:

Álvaro García García – 03.130.523-Q

PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN 'MARCHAMALO DECIDE':

César Calderón Avellaneda – 30.620.694-N