

Mesa	2
Fecha	21/11/2018
Sesión	1
Anfitriona	Sole. CEIP Manolo Garvayo
Observadora	Jesús

## **PERSONA ANFITRIONA**

---

**Actitud:** Quitarse el miedo a recibir (ideas, críticas, propuestas...) y confiar en las posibilidades de la colaboración/participación ciudadana.

### **Transparencia**

- Transparencia en las inversiones
- Consulta para priorizar las inversiones
- Presupuestos participativos

### **Geográficos**

- Potenciar los distritos/centros sociales
- Dar espacio en los distritos a determinadas asociaciones.
- Formación a AAVV
- Los límites de los distritos
- Unificación territorial distritos sanitario/municipalidades.
- Distrito rural para la atención a diseminados con personal técnico preparado para necesidades comunes.

### **RRHH**

- Consideración, lectura y respuestas a las comunicaciones de la ciudadanía.
- Personal formado en contenidos y HHSS para la atención al público/Formación a la ciudadanía.
- RRHH más eficaces partiendo de la opinión y participación de la ciudadanía.

### **Administración electrónica**

- Comunicación directa online con el Ayto: denuncia /foto

- Ventanilla única/fácil/inclusiva. Cita previa  
Simplicidad en los procesos. Foros electrónicos/respuesta rápida  
Información de TODO
- Servicios de orientación, adonde dirijo mi demanda, proyecto, idea: como el médico de cabecera.  
Modernización web. Actualización ágil  
Redes sociales para comunicación efectiva  
APP Ayto., en general

## **TRANSVERSAL: TODO CONTEMPLANDO LA COMUNICACIÓN INCLUSIVA**

### **EXPOSICIÓN**

---

Las ideas las hemos agrupado en cinco bloques empezando por la actitud del Ayuntamiento a perder un poco el miedo a recibir críticas, propuestas, ideas por parte de la ciudadanía y al mismo tiempo confiar en la capacidad de la ciudadanía para hacer propuestas, ese tipo de aportaciones.

Teníamos como idea que no debíamos olvidar la Administración electrónica y de ahí ha salido un montón de ideas.

Que haya una comunicación directa con el Ayuntamiento vía on line. Tipo la que comentaba la mesa de medioambiente: denuncia a través de fotos. Ventanilla única, inclusiva y fácil para toda la ciudadanía probablemente con cita previa para no tener que estar todo el día delante de un servicio del Ayuntamiento. Con simplicidad de procesos, con foros electrónicos dinámicos, con respuesta rápida y que realmente sean dinámicos y participativos.

La modernización de la web del Ayuntamiento con una actualización ágil y cercana. El uso de las redes sociales para la comunicación efectiva. Se ponían ejemplos de pueblos donde toda la comunicaciones por twitter lo mismos para que para una convocatoria de un festejo. Lógicamente controlado para que haya un mínimo filtro.

App del ayuntamiento en general igual que lo hay del autobús.

Se ha hablado de aspectos geográfico. Hay distinta cuestiones. Primero se ha hablado de una unificación territorial de distritos sanitarios, municipales, policiales, educativos porque eso facilitaría

bastante las cosas. Que se considere también a la hora de hacer una distribución por distritos. Que se considere que si vives en el límite de distrito el centro social donde tienes que hacer una gestión está muchísimo más lejos que el centro del distrito de al lado. Entonces que se contemplen determinadas excepciones para determinados sectores de la población. Que tú vivas enfrente de un centro social y que tengas que andar tres kilómetros para ir al que te corresponde no es muy lógico para, por ejemplo, una persona de edad avanzada.

Potenciar los distritos a través de los centros sociales. Que esto sean verdaderos centros de dinamización social y participación y de uso por parte de la ciudadanía. En estos me encantaría acordarme de los jóvenes. Que estos puedan acceder y tener espacios de uso.

Dar espacio en esos centros sociales a esas entidades que tienen una sede única en la ciudad y darles ese espacio es darle acceso a la ciudadanía. Hablábamos, por ejemplo, de la oficina del consumidor que tiene una sede en el Paseo Marítimo. Si realmente queremos que haya una dinamización a la hora de ser consecuentes, exigir, reclamar pues hay que acercarlo a la ciudadanía.

Un caso un poco específico es crear el distrito rural de atención a los diseminados. En todos los distritos hay pequeños grupos de viviendas que no están en el núcleo central del distrito y que tienen unas necesidades comunes y que, sin embargo, no las tienen atendidas en su distrito ni a nivel de la ciudad. Hacer ese distrito rural que atienda las necesidades comunes de un distrito no geográfico, sino basado en las necesidades comunes de este tipo de vivienda, ciudadano, necesidad.

Los recursos humanos del Ayuntamiento. Se ha visto la necesidad de crear un servicio de orientación. Por usar un paralelismo, un símil sería como un médico de cabecera. Tú llegas a un servicios del Ayuntamiento donde expones que tienes una necesidad, una idea, un proyecto, un algo y ese servicio es el que debe tener información completa de todos los recursos, de todas las posibilidades y te deriva exactamente a aquello que tú necesites o por dónde puedas canalizar tu necesidad.

Hace falta que haya una información global de todos los recursos, procesos y de todas las necesidades Ahí y en todos los servicios del Ayuntamiento hace falta que haya personal formado no solo en el contenido de sus servicios sino formado en habilidades

sociales para tratar a toda la ciudadanía. Con todo el abanico de posibilidades del término ciudadanía.

A la vez formación para la propia ciudadanía. En ese avance de la comunicación electrónica. Entendiendo que va haber sectores de la población con los que ya no tiene sentido esa formación sino lo que tiene sentido es hacer un servicio de apoyo a la hora de hacer cualquier gestión.

Que haya siempre consideración, lectura y respuesta a cualquier comunicación desde la ciudadanía hacia el Ayuntamiento. Que tú escribas algo y que sepa si ha llegado o no, que no se quede ahí. Un mínimo de respuesta.

Que los recursos humanos que se ponen a disposición de la ciudadanía que se distribuyan y se utilicen atendiendo a criterios en los que también participe la ciudadanía. Que la ciudadanía pueda participar a la hora de priorizar a qué se dedican esos recursos humanos.

Necesidad de transparencia en las inversiones que se aprueban. Cómo van las gestiones de cualquier obra o infraestructura que se esté creando. Que haya esa consulta para priorizar esas inversiones. En definitiva que haya presupuestos participativos. Al menos en una parte del presupuesto del Ayuntamiento.

Englobando todo: que haya en todas esas cuestiones una consideración cara a la igualdad de género, a la no exclusión por razones de sexo y un acercamiento cualquier tipo de capacidad y de posibilidad moverse en la ciudad en cualquier ámbito.

Mesa	2
Fecha	22/11/2018
Sesión	2
Anfitriona	Guadalupe Meridianos
Observadora	Jesús

## **PERSONA ANFITRIONA**

---

- Más participación en la creación de presupuestos desde el principio. No cuando ya estén hechos.
- Más presupuestos para igualdad. Más agentes sociales en los distritos. Personas que informen sobre trámites, atención y gestión de trámites.
- En la adjudicación de presupuestos, información por cada área. Más visibilidad.
- Desconcentración. Más autonomía a los distritos para realizar gestiones sin tener que ir al área.
- Salas con wifi.
- 5% de movilidad en las bolsas. Desde el SAE
- Apoyo en formación de cooperativas de distrito como forma de empresas.
- Policía de cercanía desde el distrito.
- Potenciar órganos de participación en distritos y que resulten más efectivos.
- Dotación económica a distritos según habitantes.
- Esto se relaciona con establecer la manera de contabilizar los habitantes de un distrito ya que no coinciden las personas reales con las empadronadas.

## EXPOSICIÓN

---

Bueno pues yo soy Guadalupe y vengo de la Asociación Meridianos y me ha tocado representar a la mesa 2. Hemos tratado de aportaciones en cuanto al Área de Gobierno Economía, Hacienda, recursos humanos, transparencia y buen gobierno.

Un poco muy resumidamente, las aportaciones que se han dado pues por ejemplo...

En cuanto a la transparencia, se ha comentado que haya más consultas a asociaciones especializadas en cuanto a colectivos específicos. Por ejemplo, la puerta entrada es una forma muy general de intervenir con estos colectivos entonces las asociaciones expertas, que llevan mucho tiempo de experiencia, sería una buena manera de consultarles a ellos de cómo intervenir con dichos colectivos.

En cuanto a recursos humanos, se ha comentado que haya más rotación e incluso se ha dado una cifra que es el 5% de personal de las bolsas del Ayuntamiento pues que rote o se garantice que haya una entrada y una salida a través del SAE.

Que se hagan planes de empleo para jóvenes de hasta 35 años con titulación alta. Algo que se ha repetido, también, es el acercamiento de los recursos a los distritos. Desde tú mismo distrito puedas realizar trámites sin tener que salir o dirigirte al área del Ayuntamiento. Que sea todo más cercano. Como ejemplo, si tienes que pedir un vado pues no tengas que irte fuera de tu distrito. Sería la desconcentración de las funciones lo que se ha comentado.

Revisión del sistema electoral, reactivación de la oficina del voluntariado.

En cuanto a economía, se ha insistido mucho en la transparencia de los presupuestos, que no se convoque a las entidades y organismos para comunicarles los presupuestos sino que desde primera hora se les consulte y se pueda aportar. Que sea más minucioso el desglose de estas partidas y que se conozca a dónde se destinan.

En cuanto a administración electrónica, que era un poco el eje que no podemos perder de vista, decir que es muy difícil para muchísimas personas acceder a trámites que son obligatorios hacerlos por la administración electrónica. Hay muchas personas que no tiene acceso. Es verdad que la información está en las páginas y

en teléfono pero se necesitan personas reales, de carne y hueso que te ayuden a hacerlo y no solamente que te informen de cómo hacer sino que tú te puedas ir de ahí con el trámite hecho. Es una realidad que muchas personas dejan de hacer sus trámites o sus gestiones porque no tiene acceso por lo que es muy importante, incluso para las asociaciones también, ya que muchas veces el voluntariado no está cualificado y no es capaz de solicitar o justificar la subvención con lo cual se dejan de gestionar servicios.

Mesa	2
Fecha	22/11/2018
Sesión	3
Anfitriona	Manuel Reina
Observadora	David Azuaga

## **PERSONA ANFITRIONA**

---

- Ayudas para minorías con problemas en centros de acogida
- Rebajas en los impuestos necesarios para iniciar actividad empresarial
- Que ayuden a buscar voluntarios
- Ventanilla única para el vecino
- Mejor participación en los medios de comunicación
- Teléfono gratuito para atender a la ciudadanía
- Si hay sello de calidad que tenga un apoyo explicativo
- Información vecinal de las instalaciones municipales con sus servicios, internet.
- Informar a las y los jóvenes en las escuelas sobre administración.
- Dinamizadores informáticos para las y los vecinos en general.
- Asesoramiento in situ para la firma electrónica y subvenciones y gestiones diversas.
- Oferta de empleo público más accesibles.
- Que se tenga en cuenta a las pequeñas empresas: Rebajar los impuestos al comercio local para poder ser más competitivos.

- Impulsar el comercio en el barrio
- Pedir a Educación que informe a los y las jóvenes sobre administración pública y sus gestiones en la administración.
- Que se mejore la comunicación ampliando los XXXX desde casa y que el 100x100 se haga electrónicamente.
- Crear redes sociales por distrito para mayor eficacia informativa.
- Información clara sobre bonos, ayudas: MENSAJES CLAROS Y CONTUDENTES
- Málaga participa en todos los distritos.

### **TEXTOS DEL MANTEL**

- Oficina electrónica
- Ayudas a niños y niñas en los centros de acogida
- Rebaja impuestos a nuevos emprendedores
- Voluntario
- Clausulas sociales en los contratos
- Fomentar las pequeñas empresas
- Ventanilla única
- Mayor publicidad
- Enseñar a los jóvenes

### **PERSONA OBSERVADORA**

#### Cooperativismo

- Más facilidades para las personas que quieren emprender (ayudas, reducción de trámites de apertura, impuestos, etc.)
- Más ayudas para los centros de protección-acogida.

#### RRHH

- Más publicidad para facilitar la búsqueda de recursos humanos (trabajadoras, voluntariado, etc.) a las asociaciones (bolsa de voluntariado, facilidades económicas, etc.)



## Economía:

- Cláusulas sociales: Que parte de los servicios que el Ayto. contrata con diferentes empresas (por ejemplo limpieza con EULEN), sean destinados a empresas sociales o asociaciones, que ponen el valor en las personas y no en el dinero.

Administración Electrónica: que el 100% de los trámites estén disponibles electrónicamente.

## Economía

- Impulsar el comercio local y cercano.

## Transparencia

- Crear un MLG participa en cada distrito. La difusión, participación tiene que darse en cada distrito, sino no se comunican muchas de las cosas que se hacen, si solo se utiliza un único MLG Participa para toda la ciudad.
- Ventanilla única: Que todos los trámites se canalicen a través de una única vía de atención.
- Claridad y sencillez cuando se explican los trámites a la ciudadanía. Son difíciles de encontrar y de entender ahora mismo.
- Red de comunicación para los agentes claves (salud, centro, etc.). de todos los profesionales implicados.
- Hacer un protocolo con recursos claves para la ciudadanía donde la comunicación fluya. E incluir formación para las personas trabajadoras del Ayto.
- Crear un Sello de Calidad Social: para premiar las buenas prácticas de empresas y asociaciones (género, accesibilidad, etc.) y tengan ventajas económicas.
- Creación de un DIRECTORIO en cada Distrito con los recursos que hay, dónde están y como contactar con ellos. Que se comunique e cada vecino/a del distrito.
- Potenciar el conocimiento y funcionamiento de la ADMINISTRACIÓN en la infancia y juventud en los centros educativos.

## Transparencia

- Crear puntos de acceso a internet gratuitos para la ciudadanía con dinamizadores (similar a CAPIS pero más próximos en los distritos).
- Realizar análisis previos globales, no por áreas, que se limita.

#### RRHH

- Más transparencia en la oferta de empleo público del Ayuntamiento y que se redacte para que toda la ciudadanía lo entienda.

#### Economía

- Potenciar el comercio local con sentido: conociendo las necesidades reales en los barrios para que en función de ello se orienten las propuestas de desarrollo del comercio.

## **EXPOSICIÓN:**

---

En primer lugar asesoramiento in situ para la firma electrónica, subvenciones y gestiones diversas del Ayuntamiento. Es importante que el Ayuntamiento cree un equipo de personas. Que no vengamos aquí a recibir las instrucciones para hacer una página de firma digital sino que vayan a las asociaciones.

Yo como socio de una asociación de mayores lo he sufrido en mis carnes y muchos colectivos de mayores no han pedido subvenciones porque no saben cómo va el tema.

Oferta de empleo público más accesible que sea para los colectivos más desfavorecido.

Rebajas en los impuestos para el comercio local para poder ser más competitivos. Fomentar el comercio en los barrios.

Pedir que tomen nota y que le pidan a Educación (Junta de Andalucía) que dentro de lo que enseñan en los colegios que los jóvenes salgan formados en Administración Pública. Es cierto que los jóvenes no reciben información sobre la administración pública. No saben cómo hacer una apertura. Que salgan formado para que no tengan que vivir en ese limbo de no saber qué hacer cuando salen para trabajar.

Las gestiones con las administraciones públicas se puedan hacer el cien por cien desde las casas. Que se les facilite y que todos

vayan a un sistema donde se puedan resolver todos los problemas administrativos.

Crear redes sociales por distritos para mayor eficacia informativa. Es decir, que se crearan en cada distrito un grupo de wasap, por ejemplo o de colectivos vecinales, o mayores, o de cultura, o de asociaciones de mujeres. Para que haya una mayor información directa sobre cualquier actividad que surja en algún distrito para que tengamos una mayor correlación y estemos más informados y no conozcamos más.

Aquí hay mucha gente que nos conocemos porque llevamos muchos años pero otros no os conocéis y eso hay que fomentarlo.

Eso hay que fomentarlo más: el conocernos. Quizás eso sea un peligro para los políticos el conocernos entre nosotros. A ellos lo que le interesa es que no haya unión entre nosotros y que cada uno haga su guerra. La unión hace la fuerza y si somos un colectivo unido probablemente seamos más conflictivos porque podemos plantear más reivindicaciones. Todo sea por el bien y el futuro de todos nosotros.

Mesa	2
Fecha	26/11/2018
Sesión	4
Anfitriona	Daniel Merino

## **PERSONA ANFITRIONA**

---

- Que se cuente mejor lo que se hace.
- Más **permeabilidad** en las áreas, mejor coordinación > PROTOCOLOS.
- Lo importante > LAS PERSONAS **PRIORITARIAS**.
- Mejor conciliación laboral.
- Espacios donde compartir como compañeras, cuidar más a las personas trabajadoras.
- Más transparencia, incluso emails a las propias personas empleadas.

- Espacios de intercambio.
- No hay conocimiento entre áreas.
- Marketing barato y eficaz > Personas de áreas.
- Burocracia tediosa y excesiva > Simplificar y adaptar a las realidades.
- Simplificar los procesos de ayuda.
- \*CHAT DIRECTO > 010 (Adaptado incluso telefónicamente para personas no familiarizadas con lo digital) ACCESIBILIDAD A LA CIUDADANÍA
- Más POLICÍA DE BARRIO para servicios vecinales.
- FUNCIONARIADO > Ir más a la calle.
- Estudio de necesidades que hay, **crear mapas de recursos.**
- AGILIZAR Administración Electrónica > LIBERARNOS PAPEL (Contratar más personal, evitar duplicados).
- Publicar todas las partidas presupuestarias del Ayuntamiento. No solo de las de más de 15.000€.
- Sistema de comunicación interna donde se expongan todas las innovaciones.
- Bolsa de datos para poder cambiar de área entre funcionarias.
- Implementar WHATSAPP como medio de respuesta.
- TRADUCIR A LENGUAJE USUARIO/A.
- Espacios de confluencia entre áreas.
- Mayor comprensión entre áreas.
- RECURSOS HUMANOS > NECESITA INNOVACIÓN
- Horario flexible, más permeabilidad.
- VALORACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO
- Potenciar el trabajo en equipo, etc... CAMBIAR LA FORMA DE TRABAJAR, hasta ahora es desmotivadora.
- Vídeos de transparencia.

- Áreas en contacto con la gente > PRIORIDAD, las demás áreas deben estar al servicio de éstas.
- Visibilizar el trabajo del Ayuntamiento.

### **TEXTOS DEL MANTEL**

- NNTT Chat online. Feedback inmediato.
- Hacer más accesibles los recursos del ayuntamiento a la ciudadanía.
- DUPLICIDAD: Digital y Papel.
- TRANSPARENCIA > RED INTERNA.
- ¿Conoces a tu compañero/a?
- Esquema: Adaptamos > Personas > € > Adaptamos.

### **PERSONA QUE EXPONE (anotaciones)**

- Igualdad de género comprometida.
- Participación.
- Derechos Humanos. Humanizar programas (Servicio público).
- Visibilizar ¿Cómo ver lo que hace tú compañera?
- Programa TRANSICIÓN TECNOLÓGICA. Herramientas para el lenguaje.
- “No hay brecha digital” No es real.
- ¿Cómo se gasta el dinero público? PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS: La ciudadanía decide cómo se gasta.

### **EXPOSICIÓN**

---

Hemos intentado dar respuesta a cómo hace, de este ayuntamiento, más cercano. Lo hacemos en tres bloques con tres propuestas concretas: qué podría hacer el ayuntamiento para estar más cerca de ti.

Hemos entendido de hacer permeables las áreas y los equipos de trabajo. De humanizar el trabajo que hacemos los trabajadores los empleados y empleadas.

Hacer solo una vez al año, pero es ambicioso, sería: “Conoce el trabajo de tú compañero o compañera. Rotaríamos durante un día al año y haríamos el trabajo de nuestra compañera. Sería un experimento, lógicamente científico y bien organizado, de manera que vamos a ganar en permeabilidad pero también vamos a poner en valor un trabajo que quizás ni siquiera conocemos por muy cerca o muy al lado de la mesa en que este.

En segundo lugar, hemos hablado que un ayuntamiento cercano tiene que ser un ayuntamiento transparente. Que hay que ganar en accesibilidad de servicio y ya no solo en las barreras arquitectónicas que habéis comentado en el grupo que os ha tocado; sino otras barreras que está creando la administración electrónica.

Me explico: es necesario un programa de transición electrónica. Es decir, poner al servicio de los usuarios y usuarias herramientas para salvar esa brecha digital que quizás estemos también creando. Porque los avances son buenos, son necesarios pero tenemos que adaptarnos a las características de cada uno de nuestros usuarios.

Hay dos propuestas concretas una primera, crear un chat directo adaptado incluso telefónicamente a personas no familiarizadas con lo digital. Segundo, crear mapas de recursos.

Y, en tercer lugar, una administración que sirve desde lo público y que es transparente también explica cómo se gasta el dinero público. De qué dinero disponemos, de ahí que seremos más transparentes si se puede conocer el conjunto de los presupuestos y cómo se gasta.

La propuesta sería, bueno pues esos presupuestos participativos, donde el ayuntamiento pues también pregunta a sus ciudadanos cómo se puede gastar y en qué es más útil gastar una parte de ese dinero. Por lo tanto, preguntar a los ciudadanos y ciudadanas que decidan, que den su opinión de cómo se gasta esa parte del dinero.