

42

BUENAS PRÁCTICAS MUNICIPALES

Federación de Municipios de Madrid

Abril de 2015

*Coordinador de la Publicación: José Barcia González
Coordinador General Técnico*



FEDERACION DE
MUNICIPIOS DE
MADRID

Edita: Federación de Municipios de Madrid

Desarrollo de contenidos. Ayuntamientos de Alcobendas, Alcorcón, Arroyomolinos, Brunete, Colmenar Viejo, Coslada, Las Rozas, Majadahonda, Móstoles, Pinto, San Fernando de Henares, Torrejón de Ardoz, Torrejón de la Calzada, Torrelodones y Valdemorillo.

Coordinación, diseño y maquetación de la Publicación: José Barcia González. Coordinador General Técnico

Abril de 2015

42 BUENAS PRÁCTICAS

EN MUNICIPIOS DE MADRID

INTRODUCCIÓN

Las buenas prácticas de gestión municipal son **aquellas acciones municipales que han llevado a resultados que sobresalen respecto a los de otros municipios**, los que se han logrado en virtud de un proceso programado de intervención y cambio respecto del cual es posible aprender e imitar las buenas ideas.

En otras palabras, encontraremos buenas prácticas municipales:

1. Cuando se trata de iniciativas de carácter municipal y no impuestas desde otros niveles de la administración.
2. Se pueden apreciar resultados concretos y positivos asociados a esas prácticas
3. La experiencia es una intervención de carácter racional en torno a determinado tema, es decir, constituye una acumulación de acciones y procedimientos premeditadamente concebidos de determinada manera y no son fruto del azar ni de algún fortuito factor externo.
4. Por cuanto el proceso tiene una racionalidad en su desarrollo, es posible para un observador aprender de él y derivar acciones en relación a mejorar la gestión municipal.

Las organizaciones modernas, como parte de sus desafíos de constante vigencia y competitividad, han emprendido en los últimos años importantes procesos de reorganización interna, reingeniería y modernización de su gestión organizacional.

Estos se han centrado en renovar la misión institucional de empresas e instituciones públicas. A la vez, se han redefinido las líneas de autoridad pasando de modelos verticales a sistemas de gestión más horizontales donde sobresale el trabajo en equipo. Se han buscado mecanismos de comunicación y manejo de información que faciliten el trabajo y permitan fluidez y conectividad en los procesos.

Habitualmente, estas experiencias modernizadoras requieren tiempo y recursos destinados a programas complejos de planificación estratégica y desarrollo organizacional. **El ámbito local no ha estado ajeno a estas preocupaciones y ha experimentado iniciativas modernizadoras cuyo principal eje ha sido**

modificar las prácticas de la acción pública desde una preocupación por los procedimientos, tan propia de las administraciones burocráticas, a una por los resultados y la satisfacción de los usuarios.

Se trata, como propósito fundamental del estudio que se presenta, de:

1. Identificar, analizar y difundir experiencias exitosas e innovadoras (buenas prácticas) de gestión municipal.
2. Conocer los factores y procesos que juegan a favor (apoyos) y factores que juegan en contra (obstáculos) del surgimiento y desarrollo de las buenas prácticas.
3. Realizar actividades de difusión y promoción de las buenas prácticas encontradas por medio de publicaciones sencillas, que den a conocer los logros que se están observando en la gestión municipal

Estas experiencias se apoyan y benefician de variadas instancias que representan oportunidades de recursos, asesoría técnica y capacidad profesional para los Municipios, donde se destaca **el rol de los propios fondos y recursos municipales**, y de proyectos de inversión en infraestructura y social disponibles a nivel de otras ayudas públicas.

En general, lo que se observa es que estas instancias desbloquean una cierta inercia organizacional y, al empezar a manifestar resultados visibles, permiten a los trabajadores municipales y ciudadanos en general, comprometerse y creer que se pueden hacer las cosas de otra forma y con mejores resultados.

En otras palabras, paulatina pero constantemente, se construye una **nueva visión de las oportunidades de la acción local basada en nuevas confianzas**. Sin duda estos procesos no son lineales ni están exentos de obstáculos, dificultades y conflictos. Si bien los logros son perceptibles y los cambios saltan a la vista, también se aprecia la vulnerabilidad de iniciativas que, de no ser plenamente internalizadas en el aparato municipal, pueden perder proyección en el tiempo. Algunos procesos, sin embargo, son más sólidos e irreversibles. Se trata de aquellos que implicaron una redefinición de procedimientos y prácticas de gestión y que generan nuevos modelos de gestión con independencia de los líderes o directivos que los inspiraron.

Teniendo en cuenta las dificultades señaladas, cabe indicar que numerosos municipios madrileños han emprendido ya desde hace tiempo, iniciativas de modernización y cambio en sus procesos organizacionales y sus programas de acción, exhibiendo una notable capacidad de intervención y crecientes buenos resultados en sus prácticas. **En la base de estas iniciativas se encuentra una clara voluntad de cambio y una meta o propósito determinado que se quiere alcanzar.**

Para finalizar, cabe agregar que uno de los objetivos centrales del estudio es la **difusión de las buenas prácticas a todos los Municipios de la región de Madrid**, en virtud de lo cual se ha preparado el material que se presenta, relativo a los 42 casos estudiados, la que estará disponible a través de la página WEB de la FMM, todo ello con el propósito de que puedan ser extrapoladas a otras realidades municipales, previo ajuste o modificación de la propuesta, si así se requiriese (si se necesitase ampliar información de la que se indica en el estudio, se recomienda dirigirse a la fuente original o entidad que presenta la buena práctica, o a la propia FMM).

A continuación se presentan la batería de buenas prácticas municipales recabadas, llevadas a cabo en los diferentes municipios de la Comunidad de Madrid participantes en el presente estudio:

	BUENAS PRÁCTICAS POR MUNICIPIO	pág.
1	AGENTE TUTOR DE LA POLICÍA LOCAL . ALCOBENDAS	9
2	ALCOBENDAS CIUDAD EMPRENDEDORA: EMPRENDIMIENTO 360º . ALCOBENDAS	15
3	CARTAS DE SERVICIO: Metodología de Elaboración. ALCOBENDAS	19
4	TERAPIA OCUPACIONAL DOMICILIARIA: Plan de Atención Integral Domiciliaria (PAID). ALCOBENDAS	25
5	SISTEMA CHEQUE SERVICIO PARA EL PAGO DE EMERGENCIAS SOCIALES. ALCOBENDAS	31
6	INSTALACIÓN DE ECOPAPELERAS PARA LA RECOGIDA DE PAPEL Y CARTÓN GENERADO EN CENTROS EDUCATIVOS DEL MUNICIPIO. ALCORCÓN	37
7	BOMBEROS. APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS A LAS EMERGENCIAS. ALCORCÓN	42
8	EDUCACIÓN ESCOLAR EN EMERGENCIAS. INICIATIVA EDCIVEMERG. ALCORCÓN	43
9	PROYECTO TRANSVERSAL DE COMPETENCIA EMOCIONAL PARA PREVENCIÓN DEL ABSENTISMO Y DEL ABANDONO ESCOLAR. ARROYOMOLINOS	44

10	PLAN DE CONVERGENCIA SOCIAL DE BRUNETE. BRUNETE	48
11	LLÁMAME O ESCRÍBEME UN WHATSAPP. BRUNETE	50
12	NADIE SOLO EN NAVIDAD. BRUNETE	50
13	EL ALCALDE A TU PUERTA. BRUNETE	51
14	CERTIFICADO DE TRANSPARENCIA A EMPRESAS. BRUNETE	51
15	CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN CÍVICA: #CacasExpress. BRUNETE	52
16	CON CABEZA, NO DE CABEZA. Programa de prevención y detección precoz del consumo de drogas en menores. COSLADA	53
17	PROCESOS ADMINISTRATIVOS ON LINE A TRAVÉS DEL PORTAL DEL CIUDADANO. LAS ROZAS	62
18	APP LAS ROZAS SMART GREEN. LAS ROZAS	63
19	LAS ROZAS, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES. LAS ROZAS	64
20	PROYECTO LIFE. LAS ROZAS	65
21	CERTIFICACIÓN AENOR EN LA NORMA UNE 66182:2009. MÓSTOLES	66
22	FORO CIUDADANO. SAN FERNANDO DE HENARES	72
23	INFORME SOBRE TRANSPARENCIA. TORREJÓN DE LA CALZADA	82
24	SERVICIOS PIONEROS EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO. VALDEMORILLO	93
25	FRACCIONAMIENTO Y REDUCCIÓN DE TRIBUTOS. COLMENAR VIEJO	97
26	DETECTIVE CANINO. COLMENAR VIEJO	97
27	SAFETY GPS. COLMENAR VIEJO	97

28	8rutas.es. COLMENAR VIEJO	98
29	VIGILANCIA RURAL. COLMENAR VIEJO	98
30	PREMIOS COLMENAR EMPRENDE. COLMENAR VIEJO	98
31	CAMPAMENTOS URBANOS INTERGENERACIONALES. COLMENAR VIEJO	98
32	MEDIDAS PARA LA TRANSPARENCIA EN LAS CONTRATACIONES. ALCORCÓN	99
33	TRANSMISIÓN PÚBLICA Y EN ABIERTO DE LOS PLENOS MUNICIPALES. LAS ROZAS	100
34	LAS ROZAS VÍVELA. LAS ROZAS	100
35	TRANSPARENCIA MUNICIPAL. LAS ROZAS	100
36	SOSTENIBILIDAD FINANCIERA. MAJADAHONDA	101
37	FOMENTO DE UNA MOVILIDAD SOSTENIBLE. MAJADAHONDA	101
38	INCREMENTO DE LA TRANSPARENCIA. MAJADAHONDA	101
39	MAYOR PARTICIPACIÓN CIUDADANA. MAJADAHONDA	101
40	MAJADAHONDA, UNA CIUDAD CONECTADA E INNOVADORA. MAJADAHONDA	101
41	MEDIDAS PARA UNA ORGANIZACIÓN MÁS EFICIENTE Y RACIONAL. PINTO	102
42	MEDIDAS PARA EL BUEN GOBIERNO. TORREJÓN DE ARDOZ	103

1. AGENTE TUTOR DE LA POLICÍA LOCAL

Área de Seguridad Ciudadana-Policía Local. Responsables y Colaboradores (tanto internos como externos): Unidad de protección del menor. Grupo Agente Tutor. Fecha de la Buena Práctica: JUNIO 2010

ENFOQUE

La búsqueda de cauces de conexión con la realidad social, es uno de los objetivos prioritarios de la Policía Local de Alcobendas. Diseñar programas que sean efectivos y que realmente satisfagan necesidades, es la premisa fundamental para poder aportar soluciones a los problemas reales de la población.

El ámbito escolar (en Alcobendas hay cerca de 12000 alumnos en Centros públicos y concertados) siempre ha recibido una atención muy especial a la hora de formular programas o acciones que incidan en el ámbito de la prevención entre los jóvenes.

El programa del Agente Tutor, nace con el objetivo general de mejorar la convivencia en el entorno escolar, detectando y previniendo conductas antisociales, que puedan perturbar el normal funcionamiento de la Comunidad Educativa y tratar de resolver los problemas proponiendo soluciones de carácter multidisciplinar, aplicando técnicas de mediación. Los principios que inspiran la filosofía de funcionamiento del Agente Tutor son:

1. Acercamiento a la población infantil y juvenil siempre desde el prisma de la prevención.
2. Servir de interlocutor entre Comunidad Educativa y el resto de la sociedad.
3. Participación a demanda de los Directores y personal docente en materias transversales contenidas en los Planes de Estudios, así como desarrollar propuestas específicas y propias de formación como por ejemplo "del Cole al Insti", "te Puede Pasar", "Destino Policía Local" "Unos amigos a tu alcance" o "Pon fin a la violencia de género".
4. Canalización de los procesos de intervención a los distintos Departamentos Municipales que resulten competentes, y seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos.
5. Participación a requerimiento, en los órganos de gobierno de los Centros Educativos y en especial en el programa "Educación en Valores"

6. Presencia en la Mesa Local de Absentismo ofreciendo la información que el Agente Tutor capte en el desarrollo de su tarea y trabajando en prevención secundaria y terciaria con los jóvenes cuyo expediente llegue a conocimiento de la Mesa.
7. Utilización de un procedimiento de mediación reglado como elemento básico para la resolución de conflictos.
8. Transparencia en la información. Publicación de datos y presentación a la Comunidad Educativa para su debate.
9. Contacto directo y por distintos canales con estudiantes, docentes y asociaciones de madres y padres (AMPAS).

El programa se asienta en un prisma claramente interdisciplinar, de modo que implica el desarrollo del trabajo en coalición con Servicios Sociales, Departamento de Educación, Concejalía de Deportes, departamento de Salud y fomento de hábitos saludables, y servicio de Inmigración y Mujer.

DESPLIEGUE

El Programa del Agente Tutor, se viene desarrollando desde Enero del año 2005. La filosofía de proximidad y cercanía al ciudadano que impregna a toda la Organización de la Policía Local tiene uno de sus máximos exponentes en este programa.

En el año 2008 se constituyó una Unidad específica de Agentes Tutores, dotada con 5 funcionarios adscritos, con dedicación exclusiva y dependiente del Área de Policía Judicial y cuya jornada de trabajo está vinculada a la jornada lectiva de los centros escolares. Todos los Colegios e Institutos de Alcobendas, tienen un equipo de Agente Tutores de referencia.

Los Agentes están perfectamente integrados en la Comunidad Educativa, y buscan cada año fórmulas de acercamiento a los escolares de la ciudad. En este sentido, se han llevado a cabo distintas iniciativas, una de las más importantes, la búsqueda, por medio de un concurso, de un eslogan para la Policía Local de Alcobendas; el ganador fue "Seguridad y Compromiso" ideado por un estudiante de un Instituto, y se ha rotulado en toda la flota de vehículos y publicaciones de Policía Local.

Otros ejemplos de acercamiento son: Creación de un perfil abierto en la red social en FACEBOOK, y el diseño de un logotipo conteniendo un emoticón :-), de los que utilizan los jóvenes para enviarse mensajes por SMS.



PERFIL EN FACEBOOK



LOGOTIPO AGENTE TUTOR

El Despliegue operativo de la Unidad, se termina por perfilar, adoptando una metodología de trabajo específica. La de los Agentes Tutores de Alcobendas, que se adjunta a continuación, sufre modificaciones cada año con el objetivo de adoptar las necesidades de la Comunidad Educativa a las tareas que se programan, teniendo en cuenta para ello los resultados obtenidos por medio del sistema de evaluación específico del trabajo que se realiza, que tiene en cuenta, entre otros factores, las opiniones de alumnos, profesores y AMPAS y Agentes Tutores.

METODOLOGÍA DE TRABAJO AGENTES TUTORES

COLEGIOS (CEIP)

1. Regulación en Entradas y Salidas del Colegio, en función del peligro y disponibilidad de recursos. Estas tareas serán ejecutadas con Apoyo de las Unidades de Seguridad, Proximidad y Tráfico.
2. Presencia al menos dos veces al mes en la hora de recreo.
3. Una visita mensual programada con la dirección del Centro Escolar.

4. Un contacto trimestral con los responsables de las AMPAS, participando, cuando sean requerido para ello en las reuniones que se establezcan.
5. Control y vigilancia del entorno, aprovechando las horas antes y después de las salidas y entradas en cumplimiento de un programa preestablecido.
6. Cumplimentación de una Ficha de Centro Anual.

INSTITUTOS (IES)

1. Presencia en Entradas y Salidas del Instituto, bien regulando tráfico o en prevención de hechos detectados que requieran este método de patrullaje en colaboración con el Área de Seguridad y Proximidad.
2. Presencia al menos dos veces por semana en los recreos de las mañanas, controlando el entorno y la situación de los alumnos.
3. Un contacto mensual con la dirección del centro o persona en quien delegue para la coordinación y análisis de los asuntos.
4. Un contacto bimensual con miembros de las AMPAS y reuniones puntuales.
5. Control y vigilancia del entorno con presencia continuada o bien patrullajes programados en las franjas horarias en las que la conflictividad pueda ser mayor.
6. Presentación de los Agentes tutores a los claustros de profesores y a los nuevos estudiantes.
7. Cumplimentación de una Ficha de Centro Anual.
8. Acciones formativas a demanda del Centro.

EVALUACIÓN

El Sistema de evaluación del Grupo del Agente Tutor se fundamenta en las siguientes premisas:

1. A la Comunidad Educativa hay que explicarle lo que hacemos.
2. Evaluar de manera sistemática, es conocer cómo funciona nuestro programa.
3. El programa debe ser sensible a los cambios.
4. Publicar los resultados estimula a los profesionales que trabajan en el programa y proyecta transparencia.
5. Contraer compromisos, incide sobre la calidad del servicio. Búsqueda de la eficiencia porque los recursos son limitados.

6. De la crítica, tanto interna como externa, se pueden extraer conclusiones positivas y mejorar nuestro servicio.

Cuando finaliza el curso escolar, se elabora una memoria que contiene una evaluación y análisis de datos que además concluye con sugerencias de cambio y mejora para el programa del curso próximo.

El programa del Agente Tutor es sensible a los cambios que se operen en su formulación; hay un hecho constatable: ningún programa anual es igual a otro; y en esta cuestión está parte del éxito que tiene el programa entre la comunidad educativa. Las personas que trabajan en este proyecto quieren que el programa sea útil a los receptores potenciales y así ocurre que se va adaptando a las necesidades y recursos en función de los análisis y evaluaciones que se realizan.

La evaluación sigue el siguiente esquema:

ELEMENTOS DE CONTROL: Ficha de actividad diaria y Ficha de planificación anual.

EVALUACIÓN OBJETIVA: Se utilizan indicadores que miden el trabajo de los equipos de Agentes Tutores.

INDICADORES DE GESTIÓN: Se marcan y evolucionan en función de lo que necesitemos medir (ver cuadro de resultados)

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: Se realizan encuestas a los Directores de los Institutos, y a AMPAS de algunos colegios.

PREGUNTA SOBRE: Capacidad de respuesta; presencia; tiempo de dedicación; aceptación de los Agentes Tutores; intervención en absentismo.

Y SOBRE: Iniciativas de los agentes tutores; mejora de la convivencia; relaciones; valoración del programa y **SUGERENCIAS DE MEJORA.**

MEMORIA ANUAL: con todos los datos, se realiza una memoria que sigue su metodología y analiza tres ejes: Prevención, Transversalidad y Comunicación e Información

SUGERENCIAS DE MEJORA: Proviene tanto de los Agentes como de la Comunidad Educativa. Se incorporan a la planificación anual y se miden y explican.

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS: Se exponen a la Comunidad Educativa y se debaten.

RESULTADOS

Se adjunta comparativa cursos 2008-2009 y 2009-2010 INDICADORES DE GESTIÓN

	INDICADORES DE GESTIÓN	COMPARATIVA CURSOS	
		CURSO 2008-2009	CURSO 2009-2010
1	Intervención por casos de Absentismo	160	85
2	Con menor infractor/desprotegido	23	49
3	Contactos con AMPA, Docentes y Estudiantes	5919	9056
4	Contacto con otros Departamentos Municipales	19	21
5	Contactos con Instituciones Públicas	14	18
6	Asistencia a reuniones	128	128
7	Acciones formativas impartidas	20	20
8	Actas alcohol, drogas, armas	9	16
9	Peticiones de Mantenimiento	22	3
10	Presencia Recreo	272	114
11	Presencia Entrada/Salida	1471	1231
12	Intervenciones Tráfico	77	29
13	Total tiempo (expresado en horas)	957	852
14	Informes	80	197
15	Diligencias	45	14

BENEFICIOS ESPERADOS POR EL CLIENTE INTERNO Y/O EXTERNO

- **Internos:** Formación específica de profesionales para el tratamiento de casos relacionados con menores. Motivación. Autogestión del tiempo y tareas a realizar dentro de los objetivos marcados para el programa. Iniciativa de los Agentes. Autoevaluación y trabajo en equipo.
- **Externos:** Disponer de un recurso especializado que trate los temas que afectan a la Comunidad Educativa con la dedicación que merecen y aplicando criterios de Transversalidad.

Adecuación anual del programa a las necesidades, que son cambiantes, para cada curso escolar.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Suboficial del Área de Policía

Antonio Pardo Villamor

Tf: 914904070 Ext: 3219

apardo.policia@aytoalcobendas.org

2. ALCOBENDAS CIUDAD EMPRENDEDORA: EMPRENDIMIENTO 360º

Responsable (Departamento / Área / Delegación): Concejalía de Desarrollo Económico, Fomento de Empleo y Comercio

Colaboradores (internos y externos):

- Dtora. Gral. Área de Desarrollo Económico, Fomento del Empleo, Comercio y Distrito Empresarial
- Jefa del Dpto. Empleo
- Técnicos del Dpto. Empleo
- Dpto. de Comunicación
- Escuela de Organización Industrial (EOI)

Fecha de inicio: De enero 2013 – actualidad

ENFOQUE

Antecedentes

En la elaboración del Plan Estratégico de Desarrollo Económico, Fomento de Empleo y Comercio (enero 2012), se detectó que desde el Dpto. de Empleo y Desarrollo Económico de esta institución se llevaban a cabo diversas actuaciones y programas dirigidas al emprendimiento, de manera independiente entre ellas.

De esta manera se acordó que el emprendimiento era una opción que debía ser completada con actuaciones que sirvieran de nexo a todo lo que se estaba haciendo en esta materia, ejecutarla y completarla

El impulso para el emprendimiento es clave para luchar contra la crisis económica y el desempleo. Uno de los objetivos marcados en esta Institución para esta legislatura es el de fortalecer el tejido empresarial de Alcobendas y por ello una de las líneas estratégicas que trabajamos es el emprendimiento desde todos sus ángulos:

- La sensibilización y creación de cultura emprendedora
- La formación
- La mejora y facilitación en la tramitación administrativa
- Las ayudas
- El tutelaje en el principio de la actividad

Objeto

Ofrecer un servicio completo a los ciudadanos que quieran emprender en Alcobendas, englobando y coordinando servicios puntuales que hasta ese momento se ofertaban, en una dinámica conjunta y compacta que cierre el círculo de necesidades a las que se enfrenta un emprendedor.

Cabe destacar como novedad de la buena práctica, la formación y tutelaje que se les ofrece a través de un convenio con la EOI

Objetivos

El objetivo es proporcionar al emprendedor un servicio integrado de apoyo, que le facilite todos los pasos hasta instalar su empresa

DESPLIEGE

Las acciones que se realizan para alcanzar el objetivo son:

- Sesiones informativas semanales para Emprendedores, todos los martes de 12:00 a 14:00 h. Se trata de talleres desarrollados por técnicos de la Concejalía, especialistas en emprendimiento, en los que se explica qué pasos debe seguir un emprendedor y qué se va a encontrar en el camino, con el objetivo de que tome la decisión de emprender con los conocimientos mínimos necesarios.
- Aquellas personas que optan definitivamente por emprender pasan a recibir un asesoramiento individualizado para la creación de empresas y negocios (información sobre trámites de Hacienda, Seguridad Social, información sobre fiscalidad, licencias, normativa específica de la actividad, contratación, financiación, subvenciones y ayudas).
- Mejora y desarrollo del portal www.empredealcobendas.org, que además de proporcionar herramientas de gestión es un espacio informativo y de interrelación para los emprendedores.
- Realizar la tramitación telemática de empresas individuales (autónomos) y Sociedades Limitadas (Hacienda, Seguridad Social, Registro Mercantil, Notario, ...) proporcionándose la gestión de la puesta en marcha de la empresa en 24 h.
- Gestión de subvenciones para microempresas. Anualmente se convocan líneas específicas de ayudas municipales y se informa y asesora en la gestión de ayudas que ofertan otras administraciones públicas.
- Formación para emprendedores y empresarios. Destacar que en 2013-2014 se ha firmado un convenio con la EOI, que además de proporcionar formación a los emprendedores realizamos un tutelaje

durante los 2 primeros años de vida de las empresas que se generan tras ser formados.

- Para cerrar el círculo de las necesidades que tiene un emprendedor, se les ofrece un espacio en el Centro Municipal de Empresas: Cesión de uso (alquiler) de oficinas, con servicios comunes y apoyo técnico. En este espacio, que tiene un precio muy competitivo, pueden permanecer 3 años y excepcionalmente 5, hasta conseguir la consolidación empresarial.

En todos los casos de emprendedores a los que asesoramos se les ayuda a realizar un Plan de Empresa que es fundamental para:

- Madurar la idea de negocio
- Valorar si la idea de negocio es viable técnica y económicamente
- Financiación para el proyecto, sin aval y bonificada. Se les guía para solicitar ayudas y subvenciones a distintos entes público – privados: bancos, avalmadrid (entidad financiera constituida por y para las Pymes y Autónomos de la Comunidad de Madrid), etc.

Además de estas acciones para impulsar los proyectos emprendedores, desde la Concejalía se trabaja la difusión y la cultura emprendedora a través de:

- La realización de la semana del emprendimiento
- Jornadas informativas para empleo con los alumnos de todos los cursos realizados en el Ayuntamiento.
- Talleres para colectivos específicos.
- Jornadas de emprendimiento diseñadas para los jóvenes de los Institutos de Enseñanza Secundaria de Alcobendas.

EVALUACIÓN

Teniendo en cuenta que uno de los objetivos a alcanzar con este buena práctica era el de *incrementar los usuarios atendidos en emprendimiento así como las empresas creadas a través de nuestro servicio*, cabe resaltar los siguientes aspectos:

- Desde el año 2011 se ha duplicado el total de personas atendidas que se acercaban al Ayuntamiento con una idea “emprendedora”. Destacar que del total atendidos en 2013 (784 personas), el 40% aproximadamente de estas personas, han puesto en marcha esa idea.
- Por tanto, el incremento obtenido de emprendedores asesorados en 2013 frente al año anterior es de un 60%.
- De los asesoramientos realizados en 2013, el 58% ha concluido en la creación de empresa, frente a 47,9% del año 2012.

RESULTADOS

Destacar, entre otros, los siguientes resultados:

	2013	2014 (hasta mayo)
Nº entradas empredealcobendas.org	6510	2951
Nº usuarios asesoramiento empresarial	784	295
Nº atenciones asesoramiento empresarial	1774	689
Expedientes gestionados PAIT	79	51
Nivel ocupación. Centro de Empresas	90%	100%
Nº alumnos participantes EOI	58	54

PERSONA DE CONTACTO

M^º Jesús García- Alarilla. Ayuntamiento de Alcobendas. 91 6597600 Ext. 2661
mjgarcia@aytoalcobendas.org

3. CARTAS DE SERVICIO: Metodología de Elaboración

Área de Gobierno de Administración Municipal. Dpto DE CALIDAD Y ATENCIÓN CIUDADANA

Responsables y Colaboradores (tanto internos como externos): TÉCNICOS Dpto. de Calidad del Ayto. de Alcobendas. Fecha de la Buena Práctica: mayo de 2009.

ENFOQUE

En la línea estratégica de mejora de la gestión municipal y de la prestación de servicios de calidad, se encuadran las Cartas de Servicio, como instrumento de mejora de la calidad.

Las Cartas de Servicio tienen dos dimensiones fundamentales:

- **Externa:** es decir, de orientación hacia los ciudadanos, en la que nuestra administración se muestra receptiva y comprensiva con los requerimientos de la ciudadanía por un lado, y por otro, respetuosa con sus derechos y los valores de nuestra sociedad.
- **Interna:** Las Cartas de Servicio son una herramienta de Calidad, y como tal, nos proporciona una visión de la gestión por procesos que añade valor en el diseño y provisión de los servicios. Por otra parte, la evaluación de las Cartas, nos proporciona información relevante de la satisfacción de nuestros usuarios y elementos para la mejora continua.

En las Cartas de Servicio se identifican y formalizan de manera concreta aquellos aspectos que conforman el servicio y se explicita lo que los ciudadanos pueden esperar.

Esta metodología se configura como pautas generales para la elaboración de las Cartas de Servicio. No pretende ser exhaustiva, ni rígida, pero si es recomendable para una óptima confección y utilización de esta herramienta de calidad y, además, ha sido consensuada previamente con el resto de la organización.

La existencia de una Carta de Servicios en una determinada Área o unidad supone asegurar la efectividad de los derechos de la ciudadanía en relación a los servicios prestados.

Por otro lado, la concreción en compromisos reales y su garantía de cumplimiento a través de los indicadores dotan a las Cartas de un carácter más innovador y efectivo que el mero catálogo de servicios.

En cuanto a los clientes internos, el empleo de las Cartas de Servicios permite trabajar de una forma más orientada a la ciudadanía y con mayor transparencia. Además fomentan la participación e implicación de los empleados, así como, propicia la implicación y el liderazgo político y técnico.

Como metodología de trabajo, posibilita además analizar nuestros procesos de trabajo (gestión por procesos) propiciando el aprendizaje, la innovación y la mejora continua.

DESPLIEGUE

Proceso de Elaboración de la Carta de Servicio

1. Constitución y trabajos del Equipo Redactor de la Carta

Este grupo tiene la función de elaborar un documento propuesta de Carta de Servicio, después de analizar toda la información relativa al servicio.

La composición del equipo tendrá un mínimo de 5 personas y un máximo de 10, intentando garantizar que la mayor parte de los niveles del personal se encuentren representados: nivel directivo/jefatura, nivel técnico y nivel operativo.

Se nombrará un Coordinador que servirá de enlace con el Departamento de Calidad durante el proceso de elaboración/revisión, implantación y seguimiento de la Carta de Servicio, elaborando como primer paso un Plan de Trabajo.

El coordinador, además, tendrá las siguientes funciones:

- Realizar las convocatorias a los miembros del Grupo de Trabajo.
- Envío de la documentación que se elabore.
- Comunicación al resto del servicio de los avances en la elaboración de la Carta.
- Recabar el consenso en cada una de las fases.
- Levantar acta de la constitución del equipo redactor, así como de las reuniones posteriores, etc.

1.1. Formación del Equipo de trabajo

Los componentes del Equipo Redactor podrán recibir formación general en temas de Calidad y en especial en la herramienta de Cartas de Servicio que será impartido por el Departamento de Calidad.

1.2. Elaboración de diagnóstico y recogida de datos

El Equipo Redactor de la Carta de Servicio, previamente identificará y analizará la información relevante que exista sobre el servicio, como por ejemplo:

- Impacto del servicio en la ciudadanía.
- Situación actual de la unidad en relación con las exigencias que comportan la implantación de una Carta de Servicio.
- Conocimiento de las expectativas y necesidades ciudadanas, así como del grado de cumplimiento.
- Grado de conocimiento de la satisfacción de los usuarios y otros grupos.
- Capacidad y sensibilización de las personas del servicio con respecto a la gestión de calidad.
- Grado de dependencia con otros Departamentos para la prestación de los servicios.
- Diagnóstico de los procesos de trabajo.
- Legislación.

1.3. Identificación de la Misión y del Catálogo de servicios

A partir de la información analizada, el grupo de trabajo definirá de manera consensuada la Misión del Servicio. Asimismo identificará de forma clara y precisa la Cartera de Servicios, la forma de prestación y los canales por los cuales realizan las operaciones.

1.4. Identificación de los compromisos de calidad

Esta fase es una de las más importantes y complejas, ya que se requiere concretar 10 compromisos de calidad del servicio que respondan a las expectativas de los usuarios del mismo.

Estos compromisos deben ser innovadores, sin dejar de ser prácticos y realistas, y que superen

la prestación básica con el fin de añadir valor, por un parte, al ciudadano, y por otra, al Departamento ya que le permite establecer metas para la mejora continua.

Se necesita un alto grado de consenso del grupo en cuanto a los compromisos y los estándares de calidad, así como el ajuste con las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio.

La redacción de los compromisos deberá realizarse con un lenguaje claro, sencillo y comprensible para los ciudadanos, que atienda a la diversidad, asegurando el acceso a todos los sectores de población, y sin ambigüedades.

Además de los compromisos, el grupo deberá determinar los indicadores que van a medir el cumplimiento de los mismos.

1.5. Elaboración del documento base

El grupo, una vez realizados los trabajos anteriores, redactará un documento matriz con los siguientes contenidos básicos de la Carta:

- Propuesta de compromisos.
- Definición de estándares de calidad e indicadores para la medición y seguimiento.
- Toda la documentación e información que han servido de base para el estudio, concreción de estándares, identificación de necesidades y expectativas de la ciudadanía, etc.
- Resto de contenidos que debe contener la Carta de Servicio.
- Carta interna del Servicio que se habrá difundido y consensuada, con el fin de poner de manifiesto las repercusiones que supone su incumplimiento, y promover el compromiso y la participación activa de todos los empleados del servicio.

2. Consulta de la idoneidad de los compromisos de la Carta

Se realizará una consulta a:

- Direcciones, Jefaturas, Gerencias y Coordinadores de la Institución.
- Empleados del servicio, no participantes en la redacción de la Carta.
- Resto de la organización a través de la Intranet municipal.
- Usuarios del servicio y resto de la ciudadanía.

Esta consulta permite ajustar la Carta tanto a los requerimientos de los usuarios, como a la cultura de orientación a la ciudadanía en toda la organización.

3. Redacción del texto final.

Una vez recogidas las observaciones desprendidas de la consulta, se redactará la versión final de la Carta con todos sus contenidos.

4. Validación de la propuesta.

El documento Base junto con la documentación, debe ser remitido al Departamento de Calidad para la elaboración de un Informe de conformidad con respecto a los requisitos y contenidos de la Carta de Servicio, así como la revisión del alineamiento con el enfoque general de calidad de la institución.

5. Aprobación de la Carta de Servicio

El texto definitivo de la Carta deberá ser aprobado por el Concejal Delegado/a del Área objeto de la Carta.

6. Diseño

Se enviará el texto definitivo de la Carta de Servicio al Departamento de Comunicación que se encargará de diseñarla de acuerdo con la imagen corporativa establecida para las Cartas de Servicio Municipales.

7. Publicación y difusión externa

La carta se publicará en soporte papel y a través de la página web municipal.

La difusión se realizará a través de la Revista municipal Sietedías llegando a todos los hogares de Alcobendas.

Se enviarán ejemplares de la Carta de Servicio, a todos los centros públicos municipales para que se encuentre a disposición de todos los vecinos.

8. Mejora y actualización de la Carta

A la vista de los resultados de la medición de los indicadores, en aquellos en que el resultado no se ajuste al estándar fijado, se establecerá un Plan anual de Mejora para analizar las causas y fijar soluciones al mismo.

9. Comunicación de los resultados a la ciudadanía

El Ayuntamiento de Alcobendas, a través del Observatorio de la Ciudad, dará a conocer anualmente los resultados a los ciudadanos.

El servicio también los podrá comunicar a través de publicaciones propias, información específica en la web municipal o cualquier otro medio que considere adecuado.

10. Contenidos mínimos de la Carta de Servicio

Presentación Alcalde/Concejal Delegado

Catálogo de Servicios

Misión del Servicio/Departamento

10 compromisos

Información de carácter general:

- Datos identificativos del Servicio/Departamento:
 - Dirección.
 - Accesos.
 - Horarios.
 - Teléfono.
 - Correo electrónico.
- Normativa general y sectorial reguladora de los servicios y su prestación.
- Participación ciudadana en mejora del servicio (Sugerencias/Reclamaciones).

- Estándares, indicadores, periodicidad de seguimiento...

Información complementaria:

- Otros datos de interés para los usuarios del servicio, recomendaciones, etc., que considere el Servicio o Departamento.

EVALUACIÓN

El Servicio o Departamento establecerá junto con el Departamento de Calidad, un cuadro de indicadores asociados a cada uno de los compromisos descritos en la Carta, así como la sistemática para su seguimiento. Los informes de resultados de dichos indicadores, deberán ser enviados al Departamento de Estudios y Evaluación.

Se realizarán informes anuales de análisis y evaluación de los datos de los indicadores, así como de las mejoras introducidas con motivo de la revisión de los incumplimientos de compromisos, que deberá ser enviado trimestralmente al Departamento de Calidad.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Adolfo Royo García. Dtor. Servicio de Organización, Calidad y Atención Ciudadana. calidad@aytoalcobendas.org

4. TERAPIA OCUPACIONAL DOMICILIARIA: Plan de Atención Integral Domiciliaria (PAID)

Responsable: Servicio de Mayores. Patronato de Bienestar Social. Ayuntamiento de Alcobendas.

Colaboradores (internos y externos):

Recursos humanos:

1 Coordinadora del Servicio de Mayores, 5 Terapeutas Ocupacionales, 2 Auxiliares de Geriatría, Servicio de Peluquería y Podología a Domicilio, , Equipo de Cocina, Repartidor de Comida a Domicilio, Empresa de Adaptación de Vivienda, Voluntarios

Recursos materiales:

- Material de estimulación física
- Material de estimulación cognitivo-sensorial
- Material manipulativo y lúdico adaptado
- Elementos de Apoyo
- Libros de letra grande
- Audio-Libros

Furgoneta adaptada.

Fecha de inicio: año 2013

ENFOQUE

Antecedentes

Este proyecto se encuentra directamente vinculado con la segunda línea estratégica de legislatura: RESPONSABILIDAD SOCIAL, que se despliega en los objetivos estratégicos del PDA (2011-2015) nº 1-2-6 y 9, en relación a:

- Apoyar los valores de las familias de Alcobendas, mejorando los servicios municipales más vinculados a ellas en todos los aspectos: educación, cultura, deportes, convivencia, participación y ocio con atención específica a los mayores.
- Impulsar aún más el servicio de ayuda a domicilio para las personas que lo necesitan.
- Incentivar los programas y la formación de voluntarios y mejorar la oferta de actividades culturales, deportivas, de ocio y solidarias para los mayores.

- Favorecer la presencia activa de los mayores en actividades asociativas, culturales, deportivas, de ocio y saludables.

Y se recoge directamente como la actuación nº 117 en el proyecto motor nº 22 de Atención a la dependencia, dentro del eje estratégico nº 4 de Responsabilidad social en el Plan Estratégico DISEÑA ALCOBENDAS, planteado hasta el año 2020.

Objeto

El Proyecto que surge de la dificultad de muchos mayores para permanecer en sus domicilios con una óptima calidad de vida.

La identificación de estas situaciones, en muchos casos, se hace en los propios Centros de Mayores, pero también la demanda nos llega desde los Servicios Sociales municipales y de

Salud así como de familiares, cuidadores y vecinos que identifican situaciones de precariedad y riesgo en los mayores.

El Programa va dirigido a todos los mayores que, por una situación temporal o crónica de dependencia, no pueden salir de su domicilio.

El objeto del PAID es dotar a los mayores de los recursos necesarios y los servicios básicos para conservar sus capacidades y mantenerse estimulado, retardando la institucionalización.

Objetivo/s

Objetivos generales:

- Promover en la persona mayor el máximo grado de independencia, funcionalidad y autonomía personal para lograr un óptimo nivel de participación e integración en su ámbito cotidiano.
- Poner en marcha un plan de actuación centrado en la persona, en el contexto natural de desempeño de tareas en su domicilio.
- Retrasar la institucionalización y el agravamiento de la dependencia o fragilidad de las personas mayores.
- Implementar un modelo de atención integral que apoye a las personas mayores, a sus familias y otros cuidadores en coordinación con los servicios socio-sanitarios del municipio.

Objetivos específicos:

- Evaluar de manera integral la dependencia funcional y como repercute en la autonomía de la persona mayor en su ambiente psico-físico, social y cultural.

- Facilitar un plan de trabajo en el domicilio que mantenga a la persona mayor activa mediante diferentes actividades físicas y cognitivas.
- Facilitar servicios básicos que permitan la permanencia del mayor en su domicilio
- Aumentar la seguridad en domicilio creando entornos seguros y accesibles que faciliten la ejecución de las AVD. (Actividades de la Vida Diaria)
- Generar hábitos de vida saludables.
- Generar espacios de ocio y ampliar las redes sociales.
- Mejorar el bienestar de las familias y/o cuidadores facilitando la formación e información necesaria para el manejo del mayor.
- Impulsar vías de participación social y comunitaria cuando sea posible, especialmente en personas mayores en situación de soledad o aislamiento.
- Realizar seguimientos periódicos donde evaluar y readaptar los objetivos del plan de actuación (PAID).

DESPLIEGUE

El equipo que lo lleva a cabo son las Terapeutas Ocupacionales y Auxiliares de Geriatría del Servicio de Mayores en coordinación con los Trabajadores Sociales de los Servicios Sociosanitarios del municipio y Voluntariado.

Las Terapeutas Ocupacionales llevan a cabo la valoración integral de la persona mayor en su domicilio, identificando los problemas en el desempeño funcional del mayor y su interacción con la familia.

La evaluación y la intervención comienzan con las tareas más relevantes en las actividades de la vida diaria donde están implicados el mayor y su familia.

A partir de la valoración se establece un Plan de intervención dirigido a preservar las habilidades de la persona mayor, cubrir las necesidades básicas de higiene y alimentación así como atender a las necesidades de ocio y comunicación.

El Plan de intervención debe tener en cuenta que los objetivos sean acordes con el desempeño ocupacional del mayor, que estos sean mensurables y estar sometidos a un plazo de tiempo.

En el diseño de actividades propuestas se tendrá en cuenta el desempeño ocupacional, la satisfacción de la persona, la competencia en roles, la adaptación, la prevención y mejorar su calidad de vida.

Se lleva a cabo siempre un entrenamiento con la persona mayor y el cuidador si fuera necesario, ya que es importante que éste esté involucrado en el Plan

de intervención y se aportan todas las pautas necesarias para la ejecución del programa.

Periódicamente se evaluará el desarrollo del Plan de cada usuario, ajustando los objetivos y las actividades.

La atención domiciliaria desde Terapia Ocupacional siempre va a tener características muy especiales, la terapeuta tiene como objetivo influir sobre la persona mayor y su familia para conseguir cambios y debe haber una buena comunicación.

La flexibilidad del terapeuta es importante en la intervención, ya que con ello conseguiremos una mayor colaboración del mayor en la consecución de los objetivos.

La mayor aportación del Plan de Atención Integral Domiciliaria es el esfuerzo que se ha hecho para analizar todas las AVD (Actividades de la Vida Diaria) en el contexto domiciliario y así poder elaborar este proyecto de atención y cuidados ajustado a las necesidades individuales de la persona mayor, siempre en colaboración si se puede con familiares y/o cuidadores y en coordinación con los diferentes servicios socio-sanitarios del municipio.

El PAID ofrece recursos de:

- Alimentación: Comidas y cenas a domicilio
- Adecuación del entorno: Orientación, Eliminación de barreras arquitectónicas y uso de elementos de apoyo
- Economía articular: Indicación y manejo de ayudas técnicas
- Peluquería y Podología a domicilio
- Terapias no farmacológicas: paquete de actividades de estimulación psicomotora.
 - Material de estimulación física
 - Material de estimulación cognitivo-sensorial
 - Material manipulativo y lúdico
- Ocio y relaciones:
 - Libros a domicilio
 - Acompañamiento de voluntarios mayores.
- Orientación y asesoramiento a otros recursos: Información de otros servicios que complementarían la calidad de vida de la persona mayor y de su cuidador y/o familiar.

EVALUACIÓN

- N° de atenciones, valoraciones y orientaciones de T.O. Domiciliaria.
- Servicios a domicilio nuevos.
 - N° de Comidas domicilio.
 - N° de Comidas envasadas.
 - N° de Cenas.
- N° de servicios de peluquería a domicilio.
- N° de servicios de podología a domicilio.
- Actividades Ocupacionales Domiciliarias
 - N° de ayudas técnicas prestadas.
 - N° de traslados en vehículo adaptado a los centros, domicilio y salidas.

RESULTADOS

El 100% de las demandas han sido atendidas y se ha conseguido que los mayores puedan desarrollar sus actividades relevantes permaneciendo dentro de sus casas manteniéndose estimulados, activos y con las necesidades básicas de aseo, alimentación y seguridad en el hogar cubiertas.

En el año 2013 se ha intervenido con 260 personas mayores en sus domicilios, de los que 108 corresponden a las valoraciones hechas en 2013 y el resto procede de valoraciones anteriores.

Año 2013:

- N° de atenciones, valoraciones y orientaciones de T.O. Domiciliaria: 108
- Servicios a domicilio nuevos:
 - N° de Comidas domicilio: 30
 - N° de Comidas envasadas: 21
 - N° de Cenas: 14
- N° de servicios de peluquería a domicilio: 34
- N° de servicios de podología a domicilio: 118
- Actividades Ocupacionales Domiciliarias
 - N° de ayudas técnicas prestadas: 33
 - N° de traslados en vehículo adaptado a los centros, domicilio y salidas: 135

- Se ha asesorado, atendido e intervenido el 100% de la demanda de los mayores en situación de dependencia
- Se han realizado el 100% de los servicios a domicilio solicitados a las personas que reúnan los requisitos establecidos
- Se ha valorado el 100% de la demanda de los traslados en vehículo adaptado.

PERSONA DE CONTACTO

Concepción Ortí Muñoz-Coordinadora del Servicio de Mayores. Mar Iglesias Arias-Terapeuta Ocupacional. C/ Libertad, 6. 28100 Alcobendas (Madrid). Tel: 91 241 41 00. corti@aytoalcobendas.org.

5. SISTEMA CHEQUE SERVICIO PARA EL PAGO DE EMERGENCIAS SOCIALES

Dpto. Servicios Sociales. Patronato de Bienestar Social. Área de Familia y Bienestar Social, Inspección de Salud y Consumo

Responsables y Colaboradores (tanto internos como externos)

- Responsable: Dpto. Servicios Sociales del PBS
- Colaboradores: Dpto. Administración del PBS y del PSC, Área Económica, Tesorería,

Empresa externa que realiza la gestión. Fecha de la Buena Práctica: Se inicia en 2010

ENFOQUE

Hasta el año 2010 la cobertura de las ayudas económicas catalogadas como Emergencia Social gestionadas a través de los Servicios Sociales de Alcobendas se realizaba a través del sistema de gestión de Anticipos de Caja Fija. Este sistema fue establecido en febrero'2006 por la cúpula del área económica (Intervención- Tesorería Ayto.), teniendo en cuenta la normativa reguladora de la Instrucción Contable referida a los Pagos a Justificar, las particularidades de estas ayudas sociales y la necesidad de liquidez constante y suficiente para atender a cualquier tipo de necesidad urgente y/o extrema en la población de Alcobendas.

Con este sistema los tiempos de tramitación administrativa de las reposiciones de fondos por parte de este Ayuntamiento, el tiempo desde que Servicios Sociales envía un expediente de justificación o reposición hasta el ingreso bancario en la cuenta de la cantidad presentada, se demoraban unos 70 días (coincidente con el periodo medio de pago del PBS), tiempo durante el cual las necesidades de ayuda económica de la población de Alcobendas requería de mayor necesidad de fondos a los existentes en el remanente de Caja en cada momento.

Esto dio lugar a la generación de una Lista de Espera y a la demora al ciudadano en más de 3 meses, (desde que éste tenía la notificación del Decreto de concesión reconociéndole la prestación) lo cual agravaba en numerosos casos la situación de urgencia y provocaba en las familias un incremento en su nivel de agobio e incertidumbre que se traducía en una mayor necesidad de acudir de forma personal, petición de Cita/entrevista con su profesional de referencia y/o la atención inmediata del Equipo de Responsables o administrativo, saturando la atención del Centro en todos sus niveles.

Por otro lado, desde Intervención y Tesorería Ayto. se realizaron durante este periodo diversos informes desfavorables relacionados con aspectos de la gestión llevada a cabo con la Caja Fija de Emergencia social, no respaldando diversas peticiones de ampliación de Fondos de la misma que pudiera paliar el déficit existente y eliminar la tremenda Lista de Espera generada y mantenida en el tiempo; así como aspectos referidos a la naturaleza constitutiva de la propia Caja Fija en base a lo dispuesto en las Bases de Ejecución del Presupuesto Municipal (base nº 40 del ejercicio 2012) fundamentada en los gastos corrientes de carácter repetitivo previstos en el artículo 73 del Real Decreto 500/1990.

DESPLIEGUE

Para resolver las dificultades anteriores se planteó el sistema de Cheque Servicio que básicamente consiste en que los Servicios Sociales compran una cantidad de Cheques a una Empresa especializada, cuyo importe total es estimado por dicho Servicio en base al volumen de ayudas e importes necesarios para dar cobertura a las demandas de apoyo económico de urgente necesidad prevista para los siguientes 3-4 meses para la población de Alcobendas.

En su gestión, Servicios Sociales realiza las valoraciones oportunas de estas demandas, clasificando aquellas prestaciones que por su naturaleza o características deban ser catalogadas como Ayudas de Pago Anticipado y NO Anticipado, lo que define si el ciudadano recibe el importe de la ayuda otorgada antes o después de la presentación de la justificación que acredita la adecuada utilización de los fondos públicos percibidos.

Seguidamente, se comunica a la Empresa gestora los datos de la ayuda otorgada para su intermediación financiera, la cual representa:

- Si es una Ayuda de Pago Anticipado, significa que el ciudadano dispone de fondos para afrontar el pago de su urgencia, bien de Necesidades básicas de Alimentación, Higiene personal o Limpieza, en el pago de Suministros, de Alquiler, de Tratamiento Odontológico, adquisición de gafas, etc. Para ello, la Empresa procede al ingreso en la cuenta facilitada por él mismo la cantidad otorgada por Servicios Sociales, le informa de los términos de la concesión así como del plazo máximo normativo de 30 días para que presente la documentación de la justificación acreditativa. La empresa así mismo, se encarga de recibir dicha documentación, supervisarla y requerir la subsanación si fuese necesario.
- Si es una Ayuda de Pago NO Anticipado, significará que el ciudadano dispone de la cobertura para su urgencia, bien de Apoyo al Comedor escolar de sus hijos, Cuota de Escuela Infantil, Actividades Extraescolares o cobertura de Medicamentos o alojamiento en Hostal. Para ello, la

Empresa ha conveniado previamente con Establecimientos colaboradores interesados (Centros Escolares, Guarderías, Farmacias, Hostales...). Cuando la ayuda es concedida, procede a informar al ciudadano y Establecimiento colaborador de los términos de la misma. Estos Establecimientos remitirán a la Empresa gestora al final del mes o Servicio prestado, la facturación correspondiente acorde a la ayuda otorgada por Servicios Sociales. La empresa se encarga de recibir la facturación, supervisarla, requerir la subsanación si fuese necesario y una vez correcta, proceder al abono al Establecimiento del servicio prestado.

Finalmente, con la facturación/justificación presentada, la Empresa recopila las mismas emitiendo físicamente el Cheque Servicio que constituirá unido a las anteriores, la resolución y justificación de la ayuda otorgada para necesidades sociales, siendo presentada a los Servicios Sociales así como sus correspondientes certificaciones y justificaciones de los pagos realizados y acciones llevadas a cabo con cada ayuda.

Con fecha 13 de mayo de 2010 se formaliza el primer contrato administrativo, (por un año de duración y prorrogado posteriormente por 6 meses más), cuyo objeto se constituye en la Compra de Cheque Servicio y su intermediación en las prestaciones sociales dinerarias concedidas a particulares por los Servicios Sociales Municipales. En este contrato inicial fueron incluidas la gestión de las ayudas de Emergencia Social para Alquiler de vivienda y/o habitación, Alojamiento en Hostales o pensiones y el pago de las cuotas de Escuelas Infantiles.

La Financiación para la Compra de estos Cheques se encuentra enmarcada en el Capítulo II del Presupuesto Municipal de Gastos (Gastos Corrientes), ya que su naturaleza atiende a la Compra de Cheques y no a la concesión de ayudas económicas sociales directas a usuarios, lo que supondría su gestión por el Capítulo IV (Transferencias Corrientes por Premios, Becas, Pensiones y Subvenciones), eliminando los problemas históricos por su catalogación como Contratación de concurrencia de subvenciones, haciendo necesaria la convocatoria anual de dicha concurrencia y donde la empresa sería una entidad participante colaboradora en lugar de gestora.

EVALUACIÓN

Para validar la eficacia de este sistema de gestión del pago de las prestaciones de Emergencia Social mediante la compra de Cheques Servicio se establecieron los siguientes sistemas de evaluación:

- Medición de los siguientes indicadores:
 - Tiempo medio de pago de las prestaciones a usuarios / Establecimientos Colaboradores

- Número de ayudas (pagos) gestionadas por Cheque Servicio
- Seguimiento y Evaluación interna de resultados por :
 - Unidad Administrativa de Servicios Sociales
 - Administración PSC.
 - Intervención (Se realizó una auditoría en 2012)
- Evaluación externa:
 - Empresa externa que lo gestiona (Informes de resultados)
 - Establecimientos colaboradores (Hostales, Escuelas Infantiles, ...)

Este sistema ha sido valorado por otras administraciones como un sistema eficaz para su futura implantación.

RESULTADOS

Desde el inicio del Contrato se pusieron de manifiesto mejoras inmediatas como la disminución de trámites burocráticos y tiempos de gestión administrativa y dependencia de los tiempos de gestión y ritmos de trabajo de otros Servicios Municipales para la justificación de gastos y posterior reposición de fondos.

Así, se pasó en el año 2010 de 12 expedientes de reposición de fondos por Caja Fija de Emergencia Social en base a la justificación y flujos de Tesorería correspondientes; a tan sólo 5 peticiones de compra de Cheques en 2012, en basados en la necesidad y volumen de prestaciones a cubrir por el Servicio, garantizando durante ese año:

- Que las cantidades valoradas y concedidas por Servicios Sociales quedasen cubiertas para atender de forma inmediata la prestación otorgada por emergencia social, no dilatándose en más de 10 días desde la propuesta favorable hasta la percepción de la misma, y en un máximo de 48 horas desde su concesión y posterior comunicación a la empresa gestora, hasta el ingreso en la cuenta bancaria del usuario beneficiario.
- Atender y resolver las necesidades sociales de Emergencia Social de la población en el momento en que éstas surgen y no tres meses después, quedando resuelta la situación de urgencia planteada y no prolongando y agravando la problemática social de la familia en el tiempo.
- La no dependencia a la hora de realizar valoraciones de prestaciones sociales de los problemas de gestión y ritmos de trabajo de otros Departamentos y Servicios Municipales.

Así mismo, el cambio de sistema supuso un cambio en las estructuras de trabajo de Servicios Sociales, mejorando en:

- El Mayor conocimiento previo por parte del ciudadano a la hora de solicitar la ayuda económica, de sus Derechos y Obligaciones, plazos y forma de justificación de forma minuciosa, así como las consecuencias de su incumplimiento.
- La Simplificación en los procesos de trabajo existentes hasta el momento tras la eliminación de la realización de Decretos de ayudas contempladas ahora por Cheque Servicio y de las gestiones administrativas internas de los pagos por Caja Fija, así como la automatización de las prestaciones reduciendo tiempos intermedios.
- Un Mayor control y seguimiento de las ayudas económicas valoradas así como de la gestión global por Cheque Servicio, por parte de todos los profesionales de Servicios Sociales y no sólo del personal administrativo del Centro.
- La Compra de Cheques, por su propia naturaleza, genera la existencia de un Fondo (cantidad de Cheques) que no se ve afectado por el cambio de ejercicio presupuestario y cierre de cuentas, ya que los mismos sólo son válidos desde su asignación a un usuario, independientemente de cuándo fuesen adquiridos por el Patronato de Bienestar Social.

Otros resultados:

- Eliminación de la Lista de Espera para percibir Ayudas generada con el Sistema de Caja Fija de Emergencia Social.
- Disminución de las atenciones en Servicios Sociales a usuarios que demandan estas ayudas :
 - En Equipo UTS: Menor cantidad de citas previas, entrevistas y contactos telefónicos hacia los/as
 - Trabajadores Sociales.
 - En Equipo Administrativo: menor cantidad de atenciones y consultas relacionadas con las ayudas pendientes de conceder o percibir, así como de la revisión de justificación y requerimiento de subsanación o presentación de la misma.
- Reducción de tareas y tiempos administrativos:
 - Disminución del volumen de Decretos de concesión realizados así como la documentación necesaria correspondiente.
 - Disminución de las gestiones y tareas administrativas relativas a la supervisión, revisión y gestión de las justificaciones de las ayudas

presentadas por los ciudadanos y expedientes de reposiciones de fondos.

- Aumento de agilidad en la gestión y el abono de facturaciones a Entidades colaboradoras que se veían afectadas por tramitaciones administrativas y ritmos de pagos excesivamente prolongados: de los 70 días de media de pago tras presentación de factura a Servicios Sociales se ha pasado a 10 días tras su presentación a la Empresa gestora.
- El ingreso de Compra de Cheques se efectúa con menos trámites y procesos administrativos que los necesarios para los expedientes de reposición de fondos del anterior sistema, si bien es cierto que las cantidades de pago son notoriamente más elevadas y los tiempos medios de pagos, similares.
- Homogeneización en la presentación de la documentación y valoración realizada por parte de los Trabajadores Sociales, así como de la información dispensada al ciudadano.

INDICADORES

INDICADOR	2010	2012
Nº Expedientes. Reposición Fondos Caja Fija Emergencia Social	12	
Nº Peticiones. Compra de cheques		5
Media de días de ingreso/pago de ayudas de Pago Anticipado	22	2-3 (*)
Media de días de ingreso/pago de ayudas de Pago NO Anticipado	82	2-3 (*)

(*) Dependiendo de la entidad bancaria

INFORMACIÓN DE CONTACTO

María Eugenia Jiménez. Directora Técnica de Familia, Bienestar Social, Inspección de Salud y Consumo. mejimenez@aytoalcobendas.org

Raquel Fernández de Heredia Anaya. Coordinadora de Servicios Sociales. raquelfernandez@aytoalcobendas.org

6. INSTALACIÓN DE ECOPAPELERAS PARA LA RECOGIDA DE PAPEL Y CARTÓN GENERADO EN CENTROS EDUCATIVOS DEL MUNICIPIO DE ALCORCÓN

ANTECEDENTES DEL PROYECTO

El Ayuntamiento de Alcorcón tiene un compromiso responsable con el medio ambiente en materia de residuos. La línea de actuación por la que apuesta es mejorar una gestión sostenible de los residuos que generan sus vecinos a fin de obtener unos beneficios medioambientales, beneficios económicos y sociales que favorezcan la calidad de vida de sus vecinos, que mejore la estética urbana y otorgue un reconocimiento en la imagen de la ciudad.

Muestra de ello, es que con fecha 1 de octubre de 2012 ASPAPEL (Asociación española de Fabricantes de Pasta, Papel y Cartón) otorgó al Ayuntamiento de Alcorcón el Certificado "Tu papel 21" por el esfuerzo que esta Administración ha realizado en la gestión de la recogida selectiva de papel y cartón.



La certificación "Tu Papel 21" es una línea de acción del Proyecto "Tu papel es importante" de ASPAPEL. Este proyecto es una contribución de la industria papelera española al desarrollo sostenible mediante el aumento de recogida de papel a nivel municipal (recogida de los hogares, pequeñas tiendas, mercados, metro, hoteles, oficinas y escuelas). De 2005 a 2013 los municipios incluidos en el programa son visitados, teniendo reuniones con los políticos locales de medio ambiente y el personal técnico.

El proceso de certificación implica una mejora continua en el conjunto de los sistemas de papel y cartón. Es por ello que el Ayuntamiento de Alcorcón se compromete a desarrollar un plan de mejora acordada con ASPAPEL para seguir adelante.

Uno de los compromisos del ayuntamiento fue el lanzamiento de un programa para mejorar la recogida de papel y cartón en unas escuelas y oficinas públicas y así surge la iniciativa de instalar ecopapeleras en todas las aulas y zonas comunes donde se genere papel-cartón de todos los centros docentes del municipio.

El proyecto de la instalación de ecopapeleras ha sido subvencionado por la empresa MAREPA,S.A.U. que es la empresa receptora del papel-cartón que se recoge el municipio y que ha facilitado el suministro de las ecopapeleras.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

El principal objetivo del proyecto se centra en intentar separar todo el papel-cartón que se genera en los centros educativos, impidiendo que se desperdicie este recurso e intentando conseguir un “Vertido Cero”.

Asimismo, es objetivo del proyecto conseguir afianzar hábitos en los niños que participan para que estos hábitos puedan ser llevados a su vida cotidiana, reciclando otro tipo de residuos en sus hogares, así como que se sean los portadores de transmitir dichos hábitos a sus padres y mayores.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Desde hace años, los colegios del municipio están concienciados con la separación selectiva del papel-cartón del resto de los residuos y prueba de ello es que el Ayuntamiento de Alcorcón dotó a todos los centros educativos de contenedores específicos para la recogida de papel-cartón que generasen. Sin embargo, parte del este papel-cartón no se recogía adecuadamente y se depositaba junto con el resto de los residuos, por lo que finalmente se desperdiciaba.



Con la intención de aprovechar todo el papel-cartón que se pudiera generar en las aulas y en zonas, como bibliotecas, salas de fotocopias, etc., se optó por instalar las ecopapeleras en cada punto de generación de papel-cartón. De esta forma, se facilita su reciclaje del resto de residuos y se consigue que los niños adquieran una responsabilidad ambiental sobre los residuos.

Para alcanzar este objetivo es importante la colaboración de todos los actores implicados en los colegios (niños, profesores, directivos y personal de limpieza). A través de folletos, carteles y cd's que se han repartido en los colegios que muestran la vida útil del papel y cartón y la necesidad y ventajas que supone su reciclaje se quiere que se tome conciencia de la importancia del papel en la sociedad y sobre todo, desechar la idea de que es un residuo, siendo un producto que se puede reutilizar y reciclar.

El proyecto de instalación de ecopapeleras se ha realizado en 34 colegios públicos, concertados y privados, con un total de 695 aulas, destinado para 16.565 niños. Se van a instalar un total de 729 ecopapeleras.

El proyecto se ha realizado en dos fases: en la primera fase entre el mes de abril y mayo se entregaron 462 ecopapeleras en los colegios públicos y en una segunda fase que se desarrolla a lo largo del mes de octubre se están entregando en el resto de colegios concertados y privados

Para hacer un seguimiento de la cantidad de papel-cartón recogida en los centros educativos se ha pedido a la Empresa de Servicios Municipales de Alcorcón (ESMASA) que es la empresa que presta el servicio de recogida de residuos que elaboren unos informes mensuales de las cantidades recogidas cada semana en función de sus rutas establecidas.

De esta forma, se podrá comprobar si hay un aumento notorio y por tanto se está haciendo un correcto uso de las ecopapeleras.

Si se encontrara alguna desviación en algún centro educativo, el Ayuntamiento de Alcorcón hablará con la dirección para organizar alguna campaña de sensibilización más concreta en dicho colegio.

INVERSIÓN REQUERIDA

Las ecopapeleras han sido suministradas gratuitamente por la empresa MAREPA, S.A.U.

A través de personal municipal se han distribuido las ecopapeleras a los diferentes centros educativos, por lo que el coste de distribución lo ha asumido el Ayuntamiento de Alcorcón.

Por tanto, se considera que es un proyecto rentable con unos mínimos costes para la administración local.

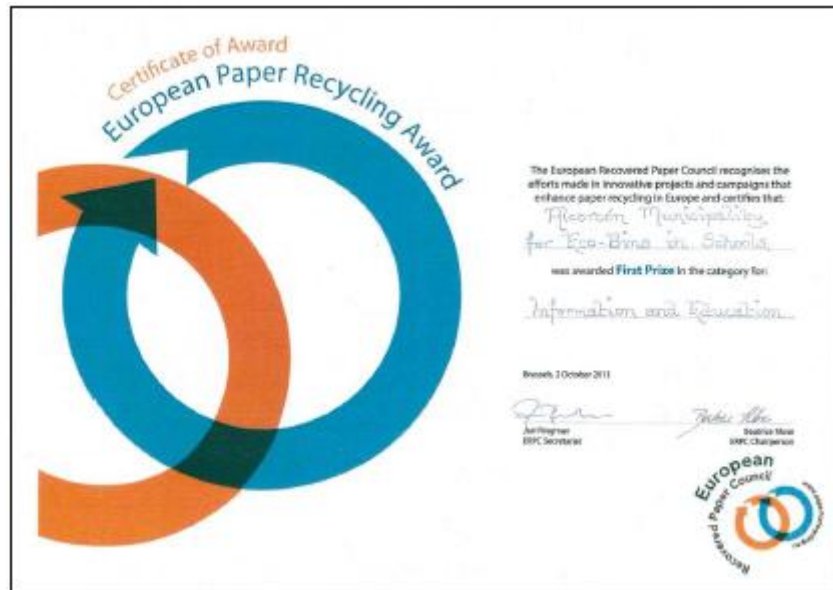
DESARROLLO DEL PROYECTO EN OTROS MUNICIPIOS

Este Ayuntamiento considera que al tratarse de un proyecto sencillo, económico y fácil de desarrollar, tanto en su puesta en marcha como en su mantenimiento y seguimiento, puede considerarse una Buena Práctica que sirva de ejemplo en cualquier municipio del país.

LOGROS ACTUALES DEL PROYECTO

En junio de 2013 se presentó el proyecto a los Fourth European Paper Recycling Awards organizado por el European Recovered Paper Council (Erpc), resultando el Ayuntamiento de Alcorcón ganador dentro de la categoría Información y Educación entre 25 candidaturas de diferentes países europeos.

Mediante este premio el European Recovered Paper Council (Erpc) reconoce los esfuerzos en proyectos innovadores que mejoran el reciclaje de papel en Europa, con el objeto de inspirar a otros países a copiar las buenas prácticas.



DATOS DE RECICLAJE DE PAPEL-CARTÓN

Como el proyecto está recientemente implantado, actualmente no disponemos de datos reales de recogida durante los meses de mayo, junio y septiembre para hacer una comparativa con los años anteriores y comprobar el incremento de las cantidades de papel-cartón, por lo que la evaluación del proyecto se realizará en los siguientes meses.

- Número de recogidas en cada colegio: dos veces por semana.
- Recogida de papel y cartón en los colegios (año 2012): 130.752 kilos o 13,07 Tn (en 9 meses).
- Recogida de papel y cartón total en el municipio de Alcorcón (año 2012): 4.412.130 kilos o 4.412 Tn.
- Número de contenedores soterrados de papel y cartón en el municipio: 458 contenedores.

7. BOMBEROS. APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS A LAS EMERGENCIAS

La gestión de la información en emergencias a través de la utilización de las nuevas tecnologías convierte a la actividad de prevención e inspección, no solo en un medio de reducción de causas y consecuencias de los siniestros, sino en una fuente de información útil y contrastada para aquellos encargados de intervenir en los siniestros que inevitablemente se produzcan.

Desde un convencimiento claro de que el verdadero sentido de un Plan Territorial de Protección Civil no es ser un mero documento administrativo, sino una herramienta a disposición de los servicios de emergencia y los ciudadanos que les permita adoptar medidas de protección y autoprotección en caso de emergencia, se está llevando a cabo un plan de actuación que comprende las siguientes fases:

1. Plan Previo al Incendio (PPI). Análisis y estudio de los Planes de Autoprotección de los edificios e instalaciones y elaboración de los Planes Previos al Incendio correspondientes, así como de todos los edificios vulnerables.
2. Callejero para emergencias (CELDAS). Descripción de elementos de riesgo y protección de toda la ciudad dividida en cuadrículas cartográficas.
3. Actuaciones tipificadas y Planes Especiales por tipo de riesgo y cartografía específica (PLANES)
4. Incorporación y explotación de la información obtenida a la Plataforma SafetyGPS, que es un sistema de avisos de emergencias para smartphones único en Europa, totalmente gratuito, donde el usuario conecta directamente con los servicios de Policía Municipal, Bomberos, Limpiezas, Medio Ambiente o Mantenimiento de la Ciudad. El vecino elige el destinatario e inmediatamente la autoridad pertinente recibe en su central de comunicaciones el texto enviado junto a un mapa que localiza el punto exacto desde el que se ha mandado el mensaje.

8. EDUCACIÓN ESCOLAR EN EMERGENCIAS. INICIATIVA EDCIVEMERG

El Servicio de Bomberos y Protección Civil del Ayuntamiento de Alcorcón tiene entre sus principales fines la creación de una cultura de prevención y autoprotección frente a los riesgos que afectan a los ciudadanos, que permita por un lado, reducir las causas que generan las emergencias y por otro, mitigar sus consecuencias una vez que irremediablemente estas hacen su aparición.

Durante el año 2012, junto con la iniciativa EdCivEmerg, que desde las redes sociales impulsaba la inclusión de la Educación Escolar en Emergencias en el currículo escolar, se puso en marcha en Alcorcón un programa piloto y pionero en España, que nos permitiera ampliar el alcance de las materias que veníamos desarrollando en prevención de incendios y autoprotección, a otras igualmente esenciales, como eran la formación en Primeros Auxilios y Educación Vial.

El principal objetivo del proyecto es conseguir fomentar una cultura activa de la auto-protección. Una verdadera red de protección civil que permita contar con ciudadanos entrenados, capaces de alertar a los servicios de emergencia y protegerse a ellos mismos y a quienes les rodean a través de:

- ✓ Primeros auxilios
- ✓ Prevención, Autoprotección y Protección Civil
- ✓ Educación vial

En todos los casos el conocimiento del número único de emergencias 112, usos y utilidades será uno de los principales objetivos a conseguir.

9. PROYECTO TRANSVERSAL DE COMPETENCIA EMOCIONAL PARA PREVENCIÓN DEL ABSENTISMO Y DEL ABANDONO ESCOLAR

INTRODUCCIÓN

En el marco de competencias asignadas a los ayuntamientos en materia de educación se encuentra el poner en marcha un programa de absentismo y abandono escolar. Bajo esta premisa, desde la Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Arroyomolinos formada por dos auxiliares administrativos y la concejal delegada, nos dispusimos a diseñar una estrategia para reducir las tasas de abandono escolar en la localidad y absentismo y mejorar los resultados académicos de nuestros niños y jóvenes. Es importante resaltar que este es un problema complejo que afecta a padres, entorno educativo (profesores) y entorno familiar.

Para ello, consideramos pieza clave e imprescindible el asesoramiento y soporte técnico de un psicólogo que pudiera poner en práctica los programas diseñados y trabajara esos aspectos con los jóvenes.

Así, con la colaboración de los centros educativos de la localidad y en especial el entonces director del IES Gabriel Mistral, D. Juan José Ruiz de Castroviejo, y una psicóloga del municipio, D^a Ana Esteban de la Orden y la concejal delegada de educación, D^a Laura Vallejo del Saz, nace el proyecto que a continuación pasamos a detallar.

PROYECTO DE ATENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA MUNICIPAL

El municipio de Arroyomolinos ha crecido mucho en términos de población en los últimos años. En el año 2003, la localidad contaba con un colegio público, El Torreón, y un IES sección de Navalcarnero y un colegio privado, y en la actualidad existen 4 CEIPS, 2 IES y 2 centros concertados, además del colegio privado antes mencionado.

En términos de escolarización, la pirámide es invertida, es decir, cada vez hay más niños que escolarizar y la demanda es progresiva siendo mayor en la etapa de infantil que duplica en términos absolutos a las de secundaria o bachillerato.

Con esta realidad social, nos dispusimos a planear una línea de actuación cuyo elemento vertebrador fuera un gabinete psicopedagógico que diera soporte técnico y que a la vez pudiera participar de forma activa en planes de atención personalizados y adaptados a las necesidades de alumnos con más dificultades.

Para la contratación del gabinete de psicopedagógico realizamos un concurso público y existe en la actualidad una empresa con contrato en vigor.

Para poner en marcha el proyecto, se crean dos espacios de trabajo complementarios a los centros educativos: el “aula de intervención educativa” y el “aula de estudio dirigido”.

AULA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA

En muchas ocasiones los centros educativos, a tenor del régimen de sanciones aprobado en cada centro, recurren a la herramienta educativa de la expulsión.

Este genera un problema en muchas familias que por cuestiones laborales no pueden atender al menor en su domicilio recurriendo a muchos casos a la opción de dejarlo solo. La expulsión en estos casos pierde el valor educativo, desde mi punto de vista, ya que el joven pierde los hábitos de trabajo e incluso en muchos casos hace que se desenganche del sistema educativo perdiendo el año o llegando incluso a abandonar los estudios en casos más extremos.

Por este motivo, fundamentalmente, se crea el Aula de Intervención Educativa en dependencias municipales. El horario es el mismo que el de los IES, de 8.30 a 14.30 y el procedimiento es el siguiente:

1. La familia cuando acude al centro educativo a recoger el parte de expulsión se le ofrece la posibilidad de acudir al aula.
2. En caso de que la familia esté interesada, esta firma un consentimiento que hace entrega al centro y que este deriva a la concejalía.
3. El centro educativo entrega un anexo al alumno con un plan de trabajo diseñado para realizar en el aula municipal, teniendo en cuenta el tiempo de la expulsión y el programa que se avanzará en las clases a las que no podrá acudir el menor.
4. Durante la expulsión, el personal del aula formado por un monitor de ocio y tiempo libre, un animador sociocultural y un psicólogo, velarán por el cumplimiento de dichas tareas y objetivos a alcanzar.
5. En caso de necesidad, y coordinación con los orientadores de los centros, el psicólogo tratará de modificar la conducta motivo de la expulsión para que no se vuelva a repetir.

La experiencia de estos dos últimos cursos en los que se ha puesto en marcha dicho aula, ha sido muy positiva. En muchos casos, la conducta del menor ha sido reconducida y en varios de ellos se ha producido una mejora académica.

AULA DE ESTUDIO DIRIGIDO

A lo largo de este tiempo hemos sido conscientes de dos situaciones que afectan al rendimiento escolar de los alumnos:

1. En algunos casos, en el domicilio no hay un ambiente de estudio adecuado por motivos familiares, o el menor tiene que atender otras responsabilidades.
2. Hay algunos menores que requieren de un apoyo para realizar las tareas escolares y hay familias que por motivos económicos no pueden afrontar el coste que supone un refuerzo escolar.

Con estos dos condicionantes, se pone en marcha el aula de estudio dirigido, que es un aula donde los menores acuden a realizar sus tareas escolares y en la que existe el apoyo de monitores de ocio y tiempo libre y la supervisión de un psicólogo.

Hay dos formas de llegar a esta aula, por derivación del centro educativo o de forma voluntaria, solicitándolo en la concejalía. En el caso de alumnos derivados por los centros educativos, se realiza un seguimiento a través de los equipos de orientación a los que se les informa de si el alumno acude con regularidad y su comportamiento en dicho aula.

Se trata de dar una respuesta social desde la administración para mejorar el rendimiento académico de los niños y jóvenes.

TALLERES PARA ALUMNOS, PROFESORES Y PADRES

La tercera parte de este proyecto se basa en la formación.

Es necesario reforzar y enseñar algunas cosas que afectan en la educación y el aprendizaje de los alumnos. Sobre todo, hay que mejorar la competencia emocional dentro de la escuela y en el ámbito familiar puesto que numerosos estudios relacionan esta competencia con el rendimiento académico. Por eso, y teniendo en cuenta las características de cada centro, se realiza un plan de actuación personalizado y diseñado con el equipo directivo de cada centro que es quien facilita los indicadores para determinar que grupos son los más adecuados por sus condicionantes para impartir estos talleres.

Así, y con la premisa de la competencia emocional como eje fundamental de los talleres y teniendo en cuenta la edad de los alumnos, se diseñan los talleres para niños y jóvenes, profesores y padres.

Para entender la naturaleza de dichos talleres, sirva como ejemplo los impartidos en el curso 2013/2014:

1. **Formación de los alumnos:** quiero, puedo y sé hacerlo. Talleres impartidos: ¿Qué tengo que hacer?; Me estoy enfadando; ¿Quién soy yo? Autoestima; Reconocimiento emocional; El poder del pensamiento: sentimos como pensamos; Mis derechos y los de los demás; No me gusta perder.

2. **Formación para el profesorado:** las emociones en el aula. Talleres impartidos: normas y límites en el aula y en la vida; Manejo emocional de los alumnos; ¿Cómo motivar en el aula?
3. **Formación para padres:** Emociones y familia. Talleres impartidos: ¿Cómo introducir normas y límites en la familia?; Manejo emocional como madres y padres; Trabajamos la autoestima en familia.

Los resultados han sido satisfactorios. Comprobamos que después de los talleres los alumnos se encuentran mejor en el aula. A los profesores y a los padres se les ha dado herramientas para realizar la tarea de educar de una manera más positiva para ellos y para los niños.

10. PLAN DE CONVERGENCIA SOCIAL DE BRUNETE (Octubre 2014)

Un nuevo modelo de participación que convierte al ciudadano en el epicentro absoluto de la vida municipal, estableciendo canales eficaces de participación y supervisión de los órganos municipales. Porque sí se puede crear un modelo de democracia participativa que estimule la incorporación de los ciudadanos a los procesos de gestión municipal. Fue presentado por el alcalde de Brunete, Borja Gutiérrez.

El objetivo es desarrollar **un modelo de democracia participativa que estimule la incorporación de los ciudadanos a los procesos de gestión municipal**. Las fases de evolución de este proyecto se estructuran bajo tres epígrafes: Motivación, Información y Acción. **Si queremos recuperar la confianza de los ciudadanos hay que ofrecerles estas herramientas**. Los ciudadanos deben sentirse agentes claves en el cambio y transformación de las instituciones.

“Hacer comprender a los vecinos que las instituciones son la prolongación de su acción diaria en el municipio; esto nos exigirá compartir responsabilidades, diferenciadas pero tangenciales.

1. **La primera fase será potenciar el estímulo en la sociedad civil** para que comiencen a influir de manera directa en la gestión municipal. Y ello se logrará con la **primera medida: Creación de un Foro Social**”, explica Borja Gutiérrez.
2. La **segunda acción** del Plan de Convergencia Social de Brunete será **fomentar el Asociacionismo**.
3. La **tercera acción, grabar y publicitar en la web municipal los plenos municipales** para dar acceso a la información a los vecinos.
4. **La cuarta medida será que todas las reuniones para alcanzar acuerdos de gobierno, serán públicas y publicitadas en la web municipal** para que la ciudadanía conozca puntualmente cuáles son las propuestas sobre las que trabajan y negocian sus representantes públicos. Este Plan se irá ampliando con las medidas que los propios vecinos propongan en el Foro Social.

Antes de poder constituir este foro, serán citados los agentes implicados para invitarles a elegir interlocutores. Una vez conseguido esto, se iniciará el Plan de Acción. **En primer lugar se citará a representantes de asociaciones, ONGs, colectivos, empresas, sindicatos, funcionarios... para crear un espacio conjunto de reflexión que trascienda la acción puntual**. El alcalde de Brunete, Borja Gutierrez, indica que “entendemos que este tipo de foro implica una transformación en la manera en la que el vecino entiende su papel dentro de la sociedad. **No queremos personas que voten cada cuatro años, queremos ciudadanos comprometidos, que integren, participen activamente** en la

lectura de las necesidades como comunidad. Somos personas que trabajamos con personas, esto no es metafísico, esto es la realidad. Y en el diálogo abierto y con respeto, seguro que nos encontramos todos”.

Estas sesiones de trabajo tendrán un objetivo claro: **acercar las propuestas ciudadanas desde todos los sectores implicados de una manera directa y eficaz**. Las propuestas debatidas y consensuadas serán sometidas a consulta y aprobación en el Pleno como órgano público de fiscalización de la gestión del ejecutivo.

La organización de estas sesiones de trabajo se realizará bajo la fórmula de mesa de trabajo y repartirá responsabilidades y obligaciones de manera proporcional. Cada agente social tendrá posibilidad de exponer ideas, criterios y propuestas, y los miembros de la mesa debatirán y votarán la conveniencia de llevar la propuesta a Pleno. Cada miembro un voto y el Alcalde será presidente nato de la Mesa y en situaciones de complejidad decisoria tendrá voto de calidad. **El objetivo es trabajar por un municipio sostenible y esto nos estimula a generar todas las herramientas de participación social que redunden en el equilibrio y regeneración de la sociedad civil.**

La primera acción de esta Mesa consistirá en la **elaboración de un Marco de Responsabilidad Municipal que comprometa a instituciones y vecinos** en aras de preservar la imagen y el patrimonio de nuestro municipio. Este Marco rebasará la estructura normativa propia de las Ordenanzas de Convivencia y el Código de Buen Gobierno elaborado por la Federación Madrileña de Municipios. Este documento tendrá como objetivo especificar los medios, herramientas y recursos necesarios para facilitar, flexibilizar y optimizar las relaciones entre instituciones y vecinos y es un camino de doble sentido, compromete a unos y otros agentes implicados en su elaboración y desarrollo, y siempre orientados hacia la fase final de la gestión ejecutiva del municipio. Será el resultado de un consenso y una reflexión conjunta.

Cada sesión, con periodicidad trimestral, se recogerá en actas y a este foro podrán ser convocados técnicos cualificados para informar sobre aspectos técnicos. Los documentos resultantes de cada sesión deberán incorporar un marco de seguimiento a las propuestas planteadas, su viabilidad, eficacia y sintonía con los objetivos perseguidos serán los criterios para su elaboración.

11. LLÁMAME O ESCRÍBEME UN WHATSAPP (Diciembre 2014)

El alcalde pone a disposición de los vecinos su número de teléfono móvil institucional para que, cualquier persona con una pregunta o inquietud relativa a la gestión de Brunete, pueda comunicarse de manera gratuita con él mediante el uso de la aplicación Whatsapp o el envío de un SMS o simplemente llamándole (tratará siempre de responder a los vecinos lo antes posible).

Este servicio ya está disponible desde el pasado mes de diciembre y supone en palabras del Alcalde “un paso más en nuestra propuesta de convergencia y transparencia, abrir este canal de comunicación gratuito nos va a permitir canalizar, analizar y ofrecer una respuesta adecuada y rigurosa a las propuestas de nuestros vecinos. Quienes lo deseen podrán contactar conmigo en el teléfono 609 058 620”.

12. NADIE SOLO EN NAVIDAD (Octubre 2014)

Bajo la idea “Nadie solo en Navidad, lo más importante eres tú”, el Ayuntamiento creó una red de vecinos voluntarios que en la pasada Nochebuena acompañaría a otros vecinos que en esa noche tan especial, por cualquier motivo, no tuvieran compañía. El objetivo es que ningún vecino que deseara compañía en esa noche, se encontrara solo.

Más allá de establecer nuevos canales de participación y de convergencia adecuados, el Plan de Convergencia Social de Brunete cuenta con una parte muy importante de impulso de la solidaridad entre los propios vecinos, estableciéndose canales de ayuda mutua y fomento del voluntariado de forma sólida. Queremos ayudar a todos los vecinos a sentirse parte activa del presente, el futuro y el bienestar del pueblo.

Este proyecto de voluntariado sirvió como base para el futuro desarrollo de otras herramientas de ayuda solidaria entre los vecinos. Esta iniciativa es un gesto muy significativo de lo que queremos para Brunete: más participación, más integración, generar espacios de convivencia comunes para consolidar y potenciar nuestro mayor activo como sociedad: los propios brunetenses.

13. EL ALCALDE A TU PUERTA (Noviembre 2011)

Hace 3 años que el alcalde de Brunete decidió poner en marcha la iniciativa denominada “El Alcalde a tu puerta”. Tal y como destacaron los medios de comunicación en su momento, esta medida fue pionera en España. Ya son más de 400 los vecinos visitados en sus domicilios.

Mediante esta iniciativa, se habilitaba una nueva vía de encuentro personal entre el alcalde y los vecinos de Brunete gracias a la que es el primer edil quien se desplaza hasta el domicilio de todo aquel vecino que lo solicite para escuchar cualquier inquietud, propuesta, idea o sugerencia que quieran plantearle personalmente. A estas visitas también acude la concejal Defensora del Vecino, Mar Nicolás, o si es necesario otros concejales del gobierno municipal. Estas visitas se realizan cuando al vecino mejor le viene, es decir, es el alcalde quien adapta su agenda a los vecinos. Por ello, se han producido visitas cualquier día de la semana y a cualquier hora. Otro dato importante: no se le exige al vecino que previamente especifique el motivo por el cual quiere reunirse con el alcalde.

14. CERTIFICADO DE TRANSPARENCIA A EMPRESAS (Diciembre 2014)

El Ayuntamiento de Brunete da un paso firme más en la promoción de la transparencia, en este caso en lo relacionado con los concursos públicos. A partir de ahora, la transparencia se convertirá en un elemento más a valorar en aquellas empresas que decidan participar en cualquier concurso público convocado por el Ayuntamiento. Dicho certificado de transparencia deberá estar emitido por una entidad independiente.

Con esta medida se pretende conseguir que todos los agentes sociales involucrados en la vida municipal, apuesten por buenas prácticas empresariales, comportamientos éticos y transparentes frente a los vecinos. Por ello, no sólo se valorará en los concursos públicos, como sucede hasta ahora en diferentes organismos públicos, el que las empresas que concursan dispongan de certificados de gestión de calidad y medioambientales. A partir de ahora también se valorará a aquellas empresas que apuesten decididamente por la transparencia.

15. CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN CÍVICA: #CacasExpress (Abril 2014)

Se han realizado tres campañas de concienciación cívica, aunque la más famosa y que dio la vuelta al mundo fue la campaña #CacasExpress, ganadora del León de Bronce en el Festival de Cannes y del Sol de Plata en el Festival Internacional de Publicidad de El Sol, entre otros muchos premios.

La campaña de concienciación ciudadana #cacasexpress desarrollada por el Ayuntamiento de Brunete y la agencia Mccann ha conquistado el prestigioso León de Bronce en el Festival Internacional de Cannes, el más prestigioso a nivel mundial en el campo publicitario. Un premio que se suma al Sol de Plata la campaña también obtuvo hace unas semanas en el prestigioso festival "El Sol".

Nunca imaginamos que una iniciativa surgida desde un pueblo de 10.000 habitantes y pensada únicamente para concienciar a nuestros vecinos, llegara a tener una repercusión mediática mundial ni mucho menos que pudiera ser premiada en grandes festivales internacionales. Y lo mejor es que la campaña fue a coste cero para el Ayuntamiento.

El origen de la campaña, que se realizó de forma experimental fue simple: Durante una semana, una veintena de personas se prestaron para vigilar a los dueños de los perros y recoger las cacas que se iban dejando para luego enviárselas a sus domicilios. Fue sencillo. Los voluntarios sólo tuvieron que preguntarles amablemente por el nombre de la mascota y su raza y acceder luego a la base de datos del ayuntamiento. La devolución se realizaba en una cajita de "objetos perdidos" con el aviso de que a la próxima podrían ser multados por "olvidar" la "caquita" de su mascota en la calle.

El vídeo dió la vuelta al mundo en las redes sociales y medios de comunicación. Fue TT mundial en Twitter, convirtiéndose en noticia en más de 40 países de todo el mundo y ocupando páginas de información en medios como The New York Times, Los Angeles Times, The Guardian, The Times, Le Monde, Corriere de la Sera, Bild, Reforma (México)... Y en numerosos programas de televisión de máxima audiencia. Y lo más importante, el número de excrementos caninos en las calles se redujo notablemente.

Vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=Sjf24XF8myM>

16. CON CABEZA, NO DE CABEZA. Programa de prevención y detección precoz del consumo de drogas en menores

Obtuvo en el año 2011, el primer premio en la IV Convocatoria de Buenas Prácticas en Drogodependencias, en la categoría de Innovación Tecnológica y otras áreas de prevención, convocado por la FEMP.

Introducción

En la actualidad, el contacto de los jóvenes con el consumo de drogas es cada vez mayor y en edades más tempranas. Nuestros jóvenes están "sobre informados" en ocasiones y no utilizan correctamente esa información. En otras ocasiones, la información que tienen es incorrecta y esto tiene consecuencias en la forma en que usan o se relacionan con las sustancias.

A este aspecto habría que añadir, la dificultad que tienen los jóvenes en acudir a un centro de drogodependencias a pedir información. Esta negativa a acudir a demandar información se debe a diferentes factores: Por un lado, está el desconocimiento de los chicos y chicas sobre estos recursos. Por otro lado, porque no consideran necesario acudir a un centro a pedir información, ya que consideran que lo "saben todo". Además, existen numerosos prejuicios sobre los centros de drogodependencias, no se conocen bien y son reticentes a acudir a pedir asesoramiento.

De este modo, se considera importante e imprescindible que sean los propios recursos los que se acerquen a estos/as jóvenes. Así, se podrán resolver dudas, informar sobre recursos existentes en el municipio (de ocio, de prevención de drogas, etc.), detectar consumos en los chicos y chicas, acercar el CAID a los jóvenes... todo ello desde un modelo cercano a su realidad.

Por todo ello, desde el C.A.I.D. se diseñó el programa "Con cabeza, no de cabeza". En realidad, se trata de un amplio programa de prevención selectiva que abarca otros subprogramas, algunos de los cuales ya llevan realizándose algunos años en nuestro municipio. La experiencia previa ha hecho que se modifiquen ciertos aspectos y se incorporen algunos nuevos.

Por qué un programa de prevención selectiva

Siguiendo la clasificación de Gordon (1987), se distinguen tres tipos de prevención:

- **Prevención Universal:** Aquella que se dirige a toda la población que se desea prevenir, no consumidora. Es un tipo de prevención que desea

fomentar habilidades, clarificar valores, dotar de habilidades para la vida, etc.

- **Prevención Selectiva:** Se dirige a grupos que tienen más posibilidades de consumir que la media de sus iguales, los llamados grupos de riesgo. No consumen, pero el riesgo de que lo hagan es muy evidente.
- **Prevención Indicada:** Se dirige a algún grupo en concreto de la comunidad que ya cuenta con miembros consumidores o experimentadores y que, además presentan problemas de comportamiento que les afectan.

El programa "Con cabeza, no de cabeza" se centra sobre todo en los dos últimos tipos de prevención. Es fundamental trabajar e intervenir con aquellos chicos y chicas, algunos de los cuales ya se han iniciado en el consumo, para conseguir que no lleguen a experimentar una dependencia a las drogas. Además, es fundamental detectar y valorar aquellos casos en los que sí existe abuso o dependencia, para poder actuar correctamente.

Mejoras conseguidas

El programa obtuvo en el año 2011 el primer premio de la IV Convocatoria de Buenas Prácticas en Drogodependencias en la categoría en la Categoría de Innovación Tecnológica y otras áreas de Prevención, convocado por la Federación Española de Municipios y Provincias. Supuso un reconocimiento técnico y profesional de la labor de prevención que se viene realizando en el CAID desde casi dos décadas.

Entre otros aspectos, se ha conseguido con este programa:

1. El establecimiento de un protocolo de actuación para el profesorado de Secundaria en casos de sospechas de consumo de drogas entre el alumnado.
2. Profesorado con información del CAID y referentes concretos.
3. Mejorar la coordinación entre el profesorado y los profesionales de otros servicios que intervienen con adolescentes.
4. La implicación de los centros educativos en la detección precoz de conductas relacionadas con el uso y/o abuso de sustancias.
5. El conocimiento del C.A.I.D. por parte del profesorado.
6. La implicación de las familias en la prevención de las drogodependencias.
7. Red de asesorías institucionalizadas y aceptadas en la mayoría de IES.
8. Programa de menores estructurado.
9. Aumento del número de menores atendidos en el C.A.I.D.

Enfoque de género y mecanismos que propician la equidad y participación

Uno de los objetivos del programa es facilitar el acceso al CAID de una parte importante de la población: adolescentes y jóvenes (algunos de ellos en riesgo), profesores y familias.

El programa se difunde a todos los centros educativos y las actividades se dan a conocer en la web, redes sociales, con folletos...

Es un programa que tiene en cuenta la diversidad de la población con la que trabajamos. Se adapta la intervención a los menores y a sus familias; teniendo en cuenta las características particulares de esta población. Además, cuenta con un importante **enfoque de género**. En las sesiones de grupo se trabajan las diferencias entre los consumos, la imagen y el efecto diferente según el género. En la evaluación, se contabilizan el número de chicas y de chicos con los que se interviene y las diferencias entre ellos respecto a la droga de abuso.

Objetivos

Generales:

- Proporcionar una atención integral a los jóvenes que presentan un uso experimental e indebido de drogas y a sus familias.
- Detectar de forma precoz a los menores que se inician en el consumo problemático de drogas.
- Ofrecer asesoramiento e información objetiva y contrastada sobre el consumo de drogas.
- Implicar al profesorado en la prevención de drogodependencias, dotándoles de las estrategias y recursos necesarios para ello.

Específicos:

- Aumentar la motivación al tratamiento.
- Facilitar un entorno afectivo y diferente que permita a los adolescentes adquirir una confianza básica con los profesionales del programa de menores.
- Fomentar una actitud crítica frente al consumo de drogas.
- Desmontar los mitos sobre el consumo de sustancias.
- Reducir los factores de riesgo y fomentar factores de protección.
- Proporcionar información y pautas sobre reducción de daños en el consumo, dentro del marco de Educación para la Salud.

- Facilitar la toma de decisiones responsable y autónoma respecto al consumo de drogas.
- Desarrollar las capacidades personales como la autoestima, la asertividad y la toma de decisiones para ayudarle a enfrentarse con más eficacia a los problemas y situaciones cotidianas.
- Facilitar el crecimiento y maduración personal.
- Frenar la escalada del consumo de drogas.
- Proporcionar a las familias herramientas de mejora de las relaciones y vida familiar.
- Capacitar al joven para la planificación y autogestión de su tiempo de ocio saludable alternativo al consumo de drogas.
- Promocionar la utilización de recursos normalizados y asistenciales existentes en el municipio y en la comunidad.
- Crear un espacio, cercano a los/las jóvenes, de información sobre las diferentes sustancias y sobre recursos existentes del municipio.
- Acercar a los jóvenes a los diferentes recursos existentes en el municipio.
- Detectar posibles consumidores de drogas, darles pautas y motivarles para que acudan al C.A.I.D.

Contenidos

- Conceptos básicos sobre drogodependencias.
- Drogas legales: tabaco y alcohol.
- Cannabis.
- Otras sustancias.
- Las drogas y la ley.
- Mitos y falsas creencias sobre las drogas.
- La toma de decisiones.
- La presión de grupo ante las drogas. Saber decir no.
- Alternativas al consumo de drogas. Utilización de un ocio saludable.
- Pautas para dejar de consumir.
- Pautas para consumir menos.
- Recursos municipales: salud, ocio, juventud...
-

Metodología y estrategias

La metodología se adapta a cada actividad, siguiendo unos principios y métodos dinámicos y activos.

Por un lado, están las **intervenciones individuales**, tanto con las familias y los profesores como con los alumnos y alumnas. Éstas últimas pueden ser tanto en los I.E.S. (espacio de la Asesoría) como en el mismo C.A.I.D.

Además, están las **intervenciones grupales**: talleres de prevención en el aula, centrándonos en grupos de riesgo: Programas de Formación Profesional Básica (antiguos PCPI), Aulas de Compensación Educativa, Programas de Diversificación, etc. Además, se hacen reuniones periódicas con los profesores y, en otro nivel, se realiza una Escuela para Familias de los menores que son atendidos en el C.A.I.D.

Los profesionales del C.A.I.D. elaboraron la Guía de actuación ante situaciones de o consumo de drogas, de uso exclusivo para el profesorado. Tras una presentación formal de la guía a todos los centros educativos del municipio, se trabaja dicho protocolo por grupos, en cada centro, con los profesores.

Cronograma de la intervención

El **programa se lleva a cabo a lo largo de todo el año**. En concreto:

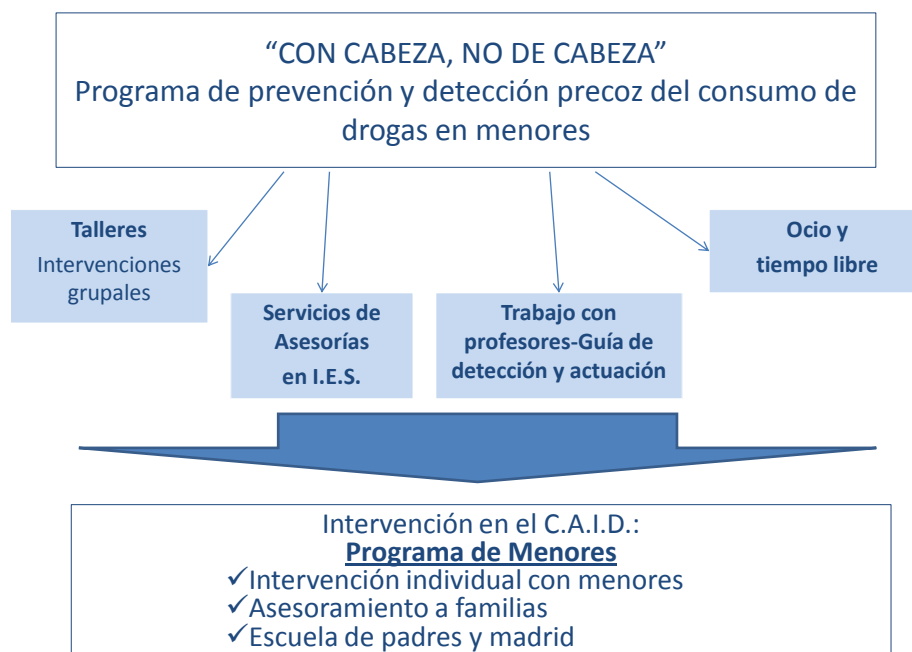
- Acciones a desarrollar en IES (talleres, asesorías, intervención con profesores y familias): desde septiembre a junio.
- Intervención individual y familiar en el CAID: de enero a diciembre.
- Evaluación (de proceso y resultados): de enero a diciembre.

Actividades

- **Cursos de formación** para alumnos y alumnas escolarizados: talleres de duración variable de prevención específica en drogodependencias.
- **Asesorías a menores** en Institutos de Educación Secundaria del municipio: los profesionales del C.A.I.D. acuden al centro educativo en un horario establecido cada 15 días. Se realizan asesorías sobre drogas a los alumnos y alumnas que estén interesados en ello o que sean propuestos por los profesores.
- **Intervención con menores** en el C.A.I.D.: se valora si el adolescente posee criterios de abuso y/o dependencia de alguna sustancia y se interviene desde una perspectiva biopsicosocial de acuerdo con los resultados de esa valoración.
- **Reuniones y asesoramientos a profesorado**. Presentación de la Guía de actuación ante las sospechas del consumo de drogas entre en

alumnado.: Se presenta el documento al profesorado y en reuniones periódicas se trabajan los aspectos fundamentales de prevención de las drogodependencias desde la perspectiva del profesor. Se abordan temas sobre cómo actuar ante determinadas situaciones, qué recursos existen, se les da información, etc.

- **Intervención individualizada a familias** de menores consumidores en el C.A.I.D.: a través de entrevistas, resulta fundamental como complemento a la intervención con el menor. En ocasiones, únicamente se interviene con la familia ya que el menor no acude (porque no quiere o porque no se considera necesario).
- **Escuela de familias** de menores tratados en el C.A.I.D.: se trata de grupos psicoeducativos en los que se trabajan aspectos fundamentales sobre el uso y abuso de drogas y se trata de dotar de estrategias y herramientas que permitan a los padres y madres actuar como agentes preventivos.
- **Coordinación con otros recursos:** Servicios Sociales, Juventud, Policías Tutores, Educación...



PROGRAMA DE PREVENCIÓN ESPECÍFICA PARA JÓVENES ESCOLARIZADOS

Se trata de talleres de formación específica en drogodependencias, de 6 horas (sesiones de 2 horas) aproximadamente por grupo.

El objetivo fundamental es dotar de información objetiva sobre drogodependencias a los jóvenes, de estrategias y habilidades necesarias para no consumir y, en determinados casos, reducir el consumo.

Los destinatarios son jóvenes que, por sus características, se encuentran en situación de riesgo para el consumo problemático de drogas: alumnos y alumnas de los Programas de Formación Profesional Básica, grupos de Diversificación, Aula de Compensación Educativa, Ciclos Formativos de Grado Medio, entre otros.

Contenidos

- Información objetiva sobre sustancias.
- Riesgo de consumo en determinadas circunstancias.
- La ley frente a las drogas.
- Por qué la gente consume.
- Alternativas al consumo.
- Si consumo, ¿tengo un problema? ¿podré tenerlo?
- Si quiero parar, ¿qué puedo hacer?

Se trabajan los contenidos de una manera muy dinámica y participativa. Lo importante es partir de lo que ya saben, tener en cuenta sus ideas previas (erróneas o no) e intervenir modificando lo que sea necesario e incorporando nuevos conocimientos.

SERVICIO DE ASESORÍA SOBRE DROGAS EN CENTROS EDUCATIVOS

Objetivos

- Crear un espacio, cercano a los/as jóvenes, de información sobre las diferentes sustancias y sobre recursos existentes en el municipio.
- Informar a los menores sobre diferentes aspectos relacionados con el consumo de drogas.
- Desmontar los mitos sobre el consumo de sustancias.
- Acercar a los jóvenes los diferentes recursos existentes en el municipio.

- Detectar posibles consumidores de drogas, darles pautas y motivarles para que acudan al C.A.I.D.
- Mostrar diferentes alternativas de ocio a los chicos y las chicas.

Población destinataria

Las asesorías se llevan a cabo en los Institutos de Secundaria del municipio. Por tanto, la población destinataria son los jóvenes escolarizados en estos centros educativos: alumnos de E.S.O., Bachillerato, Ciclos Formativos, Formación Profesional Básica, Aulas de Compensación Educativa, Aulas de Enlace y grupos de Diversificación Curricular.

Metodología

La asesoría la lleva a cabo principalmente la psicóloga responsable de Prevención del C.A.I.D. El resto de profesionales, sobre todo el Educador Social, también apoyan la actividad.

La organización se adapta a las características de cada centro y a sus necesidades. En determinados centros la asesoría hace de forma más frecuente (un día a la semana, normalmente cada 15 días), dado el número de alumnos y alumnas matriculados o por el tipo de alumnado.

El centro cede un espacio privado, discreto, en el que se atiende de forma individual a los chicos y chicas que, o bien voluntariamente, o bien sugeridos por los profesores, acuden a la asesoría. Se les lleva folletos, material, artículos de periódicos, material de ocio, información del C.A.I.D., etc.

Se realiza un registro de las intervenciones realizadas para poder así hacer una evaluación más detallada y un seguimiento de la marcha y utilidad de la asesoría. Se registra la intervención realizada: edad del menor, tipo de demanda, si vuelve, tipo de respuesta o intervención... y todo aquello que se considere necesario. Además, se mantienen reuniones de coordinación y seguimiento con el profesorado y el departamento de orientación.

GUÍA DE DETECCIÓN DE CONSUMO DE DROGAS PARA EL PROFESORADO DE SECUNDARIA.

La "Guía de detección de consumo de drogas para el profesorado de Secundaria" está diseñada y elaborada para que los profesores tengan una herramienta de apoyo en su trabajo preventivo con los alumnos y alumnas.

La guía se elaboró ante la demanda de muchos profesores de los centros de Educación Secundaria del municipio de tener un documento que les ayude a

saber cómo actuar si sospechan que un alumno o alumna puede estar consumiendo alguna sustancia.

Se trata de un documento de uso exclusivo para el profesorado de Secundaria. La guía fue elaborada desde el convencimiento que la labor de profesores y profesoras en la prevención de las drogodependencias es fundamental. Se trata de un complemento al trabajo realizado desde el resto de programas de prevención.

Se trabaja en grupos, en cada instituto, con los profesores y tutores de cada nivel educativo.

Los contenidos que se trabajan en estas reuniones son:

- Qué es el C.A.I.D.
- Presentación de la guía.
- Síntomas de un posible consumo de drogas en el alumnado.
- Qué hacer ante determinados casos.
- Posible protocolo de actuación en determinadas situaciones.
- Debate, dudas y sugerencias.
- Entrega de material de prevención.

Persona de contacto

M^a José Martínez Ruiz. Centro de Atención Integral al Drogodependiente (CAID). Ayuntamiento de Coslada. Área de Salud y Consumo. Teléfono: 91.673.39.93. Mail: prevenciondrogas@ayto-coslada.es

17. PROCESOS ADMINISTRATIVOS ON LINE A TRAVÉS DEL PORTAL DEL CIUDADANO

Los vecinos de Las Rozas pueden realizar por internet trámites y consultas con los diferentes departamentos económicos municipales que hasta ahora sólo se podían efectuar acercándose en persona al Consistorio. Esta posibilidad, que supone una evidente comodidad para el ciudadano y un ahorro de tiempo, la ofrece la página web oficial del ayuntamiento. Con un ordenador, el vecino de Las Rozas puede ya, por ejemplo, iniciar la tramitación de procedimientos administrativos a través del registro telemático, además de gestiones relacionadas con impuestos (IBI o IVTM), rentas y recaudación, con la facturación electrónica y con la emisión de certificados digitales.

Para utilizar los servicios de la administración digital, se necesita un certificado digital o el DNI electrónico. A través de www.lasrozas.es, hay que acceder al enlace que conduce al portal de tramitación electrónica (<https://rdmn-lasrozas.org/>). Una vez ahí el usuario tendrá que registrarse la primera vez, validando así sus datos en el ayuntamiento de Las Rozas, y esperar a recibir una comunicación en su correo electrónico. Después tan solo tendrá que acceder al departamento correspondiente e iniciar el trámite deseado.

Otro de los puntos claves es la constitución del portal del proveedor, donde éste podrá incluir sus facturas con el Ayuntamiento en el circuito contable, además de poder consultarlas y ver el estado de tramitación interna en el que se encuentran, e incluso obtener una copia.

La Administración electrónica es un instrumento que permite simplificar trámites y disminuir los tiempos de espera, lo que ayuda a agilizar interna y externamente los servicios, mejorar su calidad y reducir cargas administrativas de empresas y ciudadanos. Este avance en la administración digital es resultado de la creación en 2009 de la Agrupación "Región Digital Madrid Noroeste", formada por nueve municipios, entre los que se encuentra Las Rozas.

Además, ofrece a los vecinos la posibilidad de comunicarse con el Padrón Municipal de Habitantes de una forma segura, rápida, sin necesidad de desplazamientos y a cualquier hora del día. Así, dentro del proyecto de Administración Electrónica impulsado por el equipo de Gobierno, por el que se ha desarrollado el Portal del Ciudadano, los residentes en el municipio tienen la posibilidad de consultar sus datos personales así como solicitar y descargarse su volante de empadronamiento tanto individual como colectivo, un documento necesario para distintos trámites como solicitar plaza en un centro educativo, y que hasta ahora sólo se podía conseguir en las dependencias municipales.

18. APP LAS ROZAS SMART GREEN

Es una aplicación para móvil que permite a los vecinos que localicen cualquier deficiencia o desperfecto en las calles de la ciudad y comunicar la incidencia a los servicios municipales en tiempo real y hacer un seguimiento de su resolución.

El dispositivo detecta por **geolocalización** las coordenadas exactas del aviso y lo comunica tanto a los servicios técnicos encargados de la reparación, como a los responsables municipales de las Concejalías de Distrito. Asimismo el usuario podrá también hacer el aviso manualmente si decide enviarlo en otro momento desde otro lugar.

Además, el sistema permite al usuario conocer en todo momento el estado de su aviso a través de la pestaña "**Mis incidencias**", que le informa en tiempo real de su recepción y tramitación y le indica el momento en que el desperfecto queda reparado.

Su diseño y manejo es muy intuitivo y sencillo. Así, tras activarla en el smartphone, la aplicación ofrece al usuario una serie de categorías con las que puede estar relacionada la incidencia detectada: alumbrado público, limpieza y residuos, parques y jardines, saneamiento... Tras seleccionar la categoría se abre una ventana que permite detallar la incidencia y, si el usuario lo desea, adjuntar una foto de la misma realizada in situ con su propio móvil.

La aplicación es gratuita y ya está disponible tanto para dispositivos con sistema iOS (Apple) como Android (Google) en las respectivas tiendas online.

Además de para dispositivos móviles, "Las Rozas Smart Green" también está disponible a través del Portal del Ciudadano de la página web municipal, con las mismas funcionalidades y características de la aplicación para smartphones.

19. LAS ROZAS, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES

Las Rozas se integra a la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, iniciativa propuesta por la Organización Mundial de la Salud.

El proyecto se articula en torno a dos factores de plena vigencia: el **progresivo envejecimiento de la población mundial y el aumento de la población urbana**.

En esta iniciativa se han integrado múltiples aspectos del entorno que afectan a la vida de cualquier ciudad: aspectos sociales, sanitarios, económicos, urbanísticos y espaciales, de accesibilidad, vivienda, transporte, espacios al aire libre, seguridad, empleo, comunicación, acceso a la información, inclusión social y respeto a los derechos de los ciudadanos.

Comenzamos un proceso de investigación, una aproximación basada en las experiencias de las personas mayores, medidas y acciones a adoptar en la consecución de una ciudad más amigable y cuyos resultados se analizarán y divulgarán de manera rigurosa. Son 11 los grupos focales con los que trabajamos, cada uno de ellos integrado por personas que viven o trabajan en el municipio de Las Rozas y que nos podrán dar una visión completa de las necesidades y valores actuales de nuestra población. Dentro de estos grupo, diferenciamos tres de ellos, que están enfocados a desarrollar las realidades de nuestra ciudad percibidas a través de las empresas de servicios enfocadas a cubrir las necesidades de nuestros mayores, las diferentes asociaciones vinculadas al trabajo en pro de los mayores y, el personal técnico con el que cuenta el municipio para ofrecerles mayor calidad de vida.

Posteriormente tras haber analizado la información recogida en estos grupos de trabajo, se realizará un informe que remitiremos a la OMS y al cual se adjuntará una serie de compromisos que el Ayuntamiento de Las Rozas adquirirá con la OMS y por supuesto con todos los vecinos del municipio.

20. PROYECTO LIFE

La Unión Europea ha seleccionado un proyecto medioambiental presentado por el Ayuntamiento de Las Rozas a la convocatoria anual del Programa Life. Esta iniciativa europea, nacida hace 14 años, y que es una de las más prestigiosas del mundo, apoya económicamente las propuestas más innovadoras, dentro del ámbito medioambiental, que han de ser presentadas por instituciones o por organismos radicados en Europa. En la convocatoria correspondiente a 2009 han recibido el apoyo de la Unión Europea 26 instituciones españolas. Las Rozas es el único municipio de la Comunidad de Madrid que ha conseguido esta designación.

El proyecto, denominado **"Estrategia local de Cambio Climático de Las Rozas de Madrid: aplicación y evaluación de medidas de gestión municipal"** fue presentado a la convocatoria del programa Life por la Concejalía de Vías Públicas, Entorno Natural y Embellecimiento Urbano. De las 288 propuestas recibidas, la Comisión seleccionó para su financiación 99 proyectos de una amplia gama de organizaciones públicas y privadas. Esos proyectos, procedentes de los 19 Estados miembros, representan una inversión total de 211 millones de euros, de los que aproximadamente 90 millones de euros serán fondos de la UE.

El plan será supervisado por una Comisión Técnica sobre el cambio climático y asesorada por un Panel de Expertos. En este proyecto se implicarán todas las concejalías y los empleados municipales, para conseguir programas transversales que animen a la participación de todos los sectores, así como los ciudadanos, que será atendido de una manera personalizada a través de la oficina municipal del cambio climático, y los colegios, mediante distintas actividades conjuntas que se tienen previsto llevar a cabo en estos 4 años.

El sector privado también será implicado ya que se pretende conceder una marca de garantía para actuaciones de RSC en la lucha contra el cambio climático. El objetivo es llegar a más de 300 empresas de las Rozas.

Las Rozas pone en marcha el plan de participación ciudadana previsto en el Proyecto LIFE

Estas mesas de participación sectorial están integradas dentro de la campaña informativa sobre cambio climático y, en concreto, sobre las acciones que desde el Ayuntamiento se están llevando a cabo en este sentido y que abarcan diferentes ámbitos o sectores para intentar llegar a toda la población. Estos encuentros se organizarán una vez al año, invitando al público en general y a especialistas implicados en los temas.

21. CERTIFICACIÓN AENOR EN LA NORMA UNE 66182:2009



El Ayuntamiento de Móstoles ha obtenido la certificación de AENOR según la norma UNE 66182, de Evaluación Integral del Gobierno Municipal, convirtiéndose en la **primera entidad local en lograrlo**.

Esta certificación se encuadra en el actual proceso de modernización y cambio cuya finalidad es mejorar continuamente tanto el funcionamiento de la administración municipal como el ejercicio de la acción del gobierno.

Uno de los mayores desafíos a los que se enfrentan las administraciones locales es el de construir, consolidar y mejorar un gobierno municipal en el que los ciudadanos puedan depositar su confianza.

La Norma UNE 66182 **“Guía para la evaluación integral del Gobierno Municipal”** proporciona una herramienta de evaluación que engloba la totalidad de la actividad municipal, es la base de una gestión integral de calidad, y ayuda a reforzar la confianza de los ciudadanos en la gestión de la administración local.

Esta Norma facilita a los Ayuntamientos la definición y control sistemático de las actividades de la administración municipal, de manera que se garantice las condiciones necesarias para proporcionar los servicios que precisan los ciudadanos de forma coherente y generando confianza.

Objetivos

La Evaluación integral del gobierno municipal, ha perseguido los siguientes objetivos

- Aplicar una metodología práctica para evaluar la gestión municipal de manera integral
- Conocer los puntos fuertes y las oportunidades de mejora, integrando los resultados de la evaluación en el establecimiento de prioridades de actuación.

- Contribuir a garantizar las condiciones necesarias de la prestación de los servicios de manera coherente y generando confianza en la ciudadanía
- Definir y controlar sistemáticamente las actividades municipales teniendo en cuenta la calidad y eficiencia de los servicios públicos.
- Reforzar la confianza de los ciudadanos a través de una gestión municipal de calidad.

Metodología de evaluación

La norma UNE 66182 de "*Evaluación integral del gobierno municipal*", clasifica las actividades del Ayuntamiento en cuatro grandes áreas:

- Desarrollo institucional para el buen gobierno
- Desarrollo económico sostenible
- Desarrollo social incluyente
- Desarrollo ambiental sostenible

Para la evaluación de cada área la Norma UNE 66182 establece una serie de indicadores y subindicadores, cuyo conocimiento del grado de cumplimiento se realizará en dos fases:

- **Evaluación directiva**, en la que el equipo de gobierno realizará una autoevaluación, basándose en la percepción que tiene de la situación del Ayuntamiento en una serie de indicadores.
- **Evaluación operativa**, basada en criterios y evidencias, consistirá en el análisis con relación al cumplimiento de una serie de subindicadores, que están, a su vez, asociados a los indicadores de las áreas de evaluación mencionadas.

Una vez analizados los resultados, se ha procedido a elaborar los correspondientes **planes de mejora** para cumplir con indicadores de la norma.

Todo el proceso ha sido **auditado por AENOR**, que durante tres días revisaron el funcionamiento de la administración en una visita que incluyó entrevistas y reuniones con aproximadamente 25 responsables políticos y técnicos de la administración municipal, además de toda una importante documentación remitida como evidencias del cumplimiento de indicadores a dicha entidad certificadora.

Coordinación y seguimiento

La Alcaldía del Ayuntamiento, a través de la Concejala del Área de Presidencia de Coordinación Estratégica, Institucional y Administración de Móstoles ha

realizado el control, seguimiento y grado de ejecución de la evaluación integral del gobierno municipal, adoptando, en su caso, las medidas necesarias para asegurar su correcta realización.

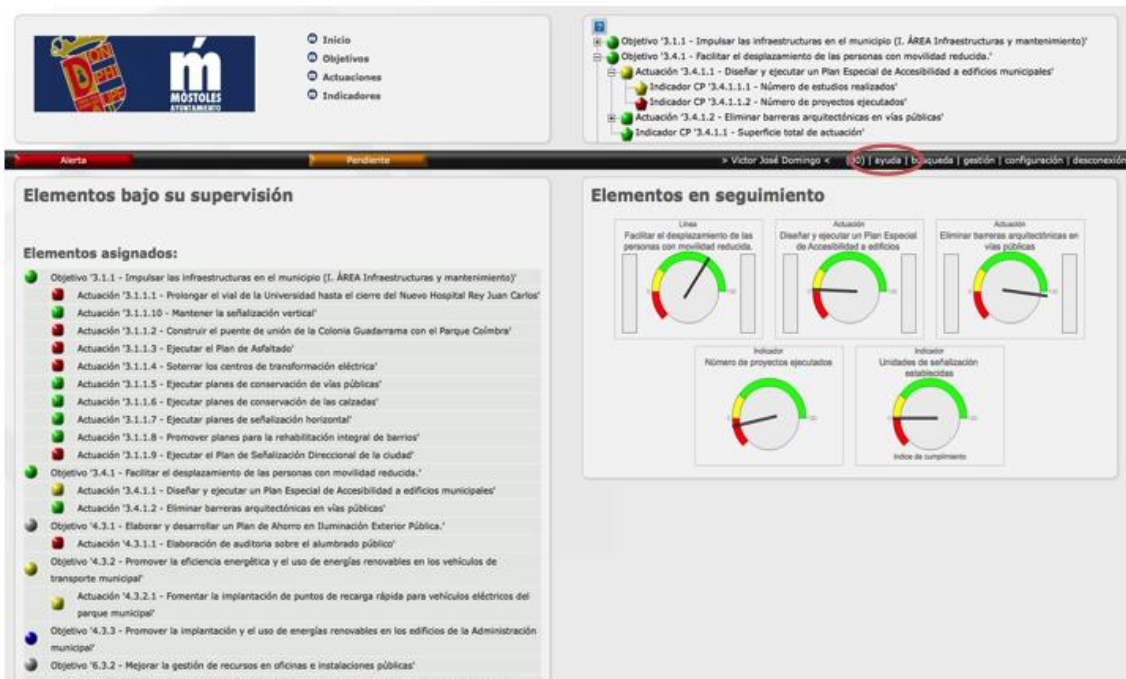
Asimismo, se constituyó la Oficina técnica de coordinación, con función de asesoramiento, coordinación técnica y operativa de la “Evaluación integral del gobierno municipal”, recayendo dicha responsabilidad en la Dirección de Modernización y Calidad.

CUADRO DE MANDO. SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE MÓSTOLES

Contexto: Plan Estratégico de Móstoles

El Ayuntamiento de Móstoles inició en 2010 un proceso de planificación participada que condujo a la aprobación del **Plan Estratégico de la ciudad** un año después. Durante la elaboración del plan se identificaron tres problemas que debían ser resueltos por la Corporación Municipal con el apoyo de las entidades ciudadanas: en primer lugar, **cómo realizar el seguimiento y la evaluación** de los numerosos objetivos y actuaciones que, en el marco del Plan estratégico de la ciudad, fueron asignados a las 14 áreas de gobierno y coordinación de manera que pudiera garantizarse su pleno cumplimiento en el tiempo; en segundo lugar, **cómo extender la participación de las entidades ciudadanas y los vecinos** más allá de las fases de formulación del plan y articular su trabajo a las tareas de seguimiento y evaluación de su contenido; y en tercer lugar, cómo articular el resto de las iniciativas del gobierno local con el contenido del Plan Estratégico en un marco general que permitiera valorar de forma integral el rendimiento de la organización municipal.

Cuadro de mando Pantalla de inicio



Problemas iniciales u objetivos a abordar

Para dar solución a estos problemas se puso en marcha el proyecto denominado “**Cuadro de Mando. Sistema de Información para el Seguimiento y la Evaluación del Plan Estratégico de Móstoles (SISEPEM)**”, una iniciativa del gobierno local que ha supuesto la implementación de instrumentos objetivos de medición y análisis de resultados de las actuaciones municipales.

El principal objetivo del sistema es aportar una visión integral del desarrollo de la ciudad y valorar el rendimiento de la organización municipal en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el plan. Para ello, el Sistema de Información se ha estructurado en torno a **siete dimensiones**: economía; bienestar; infraestructuras, transporte y movilidad; sostenibilidad ambiental; cultura y deporte; gobernanza; y valores. Cada dimensión cuenta con un conjunto de **líneas estratégicas** (38 en total) que en la práctica se desarrollan a través de **objetivos estratégicos** (109 en total) y de una serie de **actuaciones** de competencia local (235 en total). Tanto los objetivos como las actuaciones tienen asociados una gama de **indicadores** (536 en total) de eficiencia, eficacia, calidad, economía e impacto que permiten valorar objetivamente la realidad sobre la que se interviene.

RENDIR CUENTAS A LA CIUDADANÍA: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GOBIERNO DE MÓSTOLES (2012-2015)

Introducción

La aplicación del proyecto político del equipo de gobierno debe basarse en una planificación que al menos integre tanto los compromisos del programa electoral como los objetivos del Plan estratégico de Móstoles.

El resultado constituirá el Plan de Gobierno del Ayuntamiento de Móstoles, que posiciona a la organización municipal, sus objetivos, planes y acciones, en línea con el proyecto político del Alcalde y su equipo de Concejales, ayudando a establecer los recursos y a coordinar las actuaciones en la dirección de dicho proyecto de gobierno.

El Plan de Gobierno persigue establecer, por tanto, la hoja de ruta, el instrumento o medio de planificación de la acción de gobierno durante el periodo de la legislatura, por lo que su eficacia se extenderá al periodo 2012-2015. Si se considera oportuno el Plan de Gobierno, su contenido, prioridades y programación podrá ser modificado durante los cuatro años de eficacia del mismo.

Ventajas

Concretar el proyecto del equipo de gobierno, mediante la elaboración y aplicación de un Plan de Gobierno presenta varias ventajas o beneficios:

- Se convierte en un instrumento para la acción política del gobierno de Móstoles, permitiendo llevar a cabo de una forma racional y ordenada, las políticas del equipo de gobierno, haciéndolas efectivas de manera coordinada.
- El Plan posiciona a la administración y organización municipal en línea con el proyecto político del equipo de gobierno, estructurando y coordinando los recursos en la dirección marcada por dicho proyecto.
- La existencia de un sistema de evaluación y seguimiento, con indicadores de gestión y cuadro de mando, ofrece al equipo de gobierno información relevante sobre el estado y avance de los compromisos y objetivos. Ello permitirá tomar decisiones basadas en informaciones obtenidas o hechos, ajustando los planes o acciones a la realidad de cada momento, con lo que se adquiere capacidad de adaptabilidad, flexibilidad o respuesta.
- La programación anual del plan, constituye la concreción de su aplicación por cada área de gobierno.

- El Plan de acción municipal posibilita articular tanto los compromisos del programa electoral, como los objetivos del Plan Estratégico de la ciudad de Móstoles.
- El Plan de Gobierno representa un ejercicio de transparencia con los ciudadanos, que podrán conocer los avances de los compromisos y objetivos que les afecte.

Objetivos

El Plan de Gobierno local del Ayuntamiento de Móstoles (2012-2015) pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Integrar en un mismo documento tanto los compromisos del programa electoral, como los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de Móstoles.
- Establecer la planificación de la acción de gobierno durante la presente legislatura.
- Asignar a las Áreas de gobierno del Ayuntamiento de Móstoles la responsabilidad de realización de los contenidos de dicho Plan.
- Priorizar y programar anualmente los contenidos del Plan de Gobierno para su coordinación planificada, y de acuerdo con la existencia de créditos presupuestarios suficientes.
- Establecer un sistema de indicadores y seguimiento de los diferentes compromisos y objetivos, que permita conocer en todo momento el estado de ejecución y grado de desarrollo del Plan.
- Poner a disposición de los ciudadanos la información necesaria para que conozcan el grado de realización y cumplimiento del Plan, como un ejercicio de máxima transparencia de la acción del Gobierno.

22. FORO CIUDADANO



1. PROYECTO

Descripción del contexto en el que se ha desarrollado la experiencia

El Foro Ciudadano parte como una iniciativa del equipo de Gobierno municipal para ampliar los procesos de democracia participativa más allá del entorno puramente asociativo.

Sociopolíticamente nace en un momento de ampliación de los mecanismos de participación incentivando aquellos que recojan otras visiones sociales.

Descripción del contexto en el que se ha desarrollado la experiencia

El Foro Ciudadano parte como una iniciativa del equipo de Gobierno municipal para ampliar los procesos de democracia participativa más allá del entorno puramente asociativo.

Sociopolíticamente nace en un momento de ampliación de los mecanismos de participación incentivando aquellos que recojan otras visiones sociales.

Descripción de la experiencia

El Foro Ciudadano se crea con el objetivo de contribuir al cumplimiento del mandato del artículo 9.2. de la Constitución Española, que atribuye a los poderes públicos la obligación de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas y de los grupos en los que se integren sean real y efectiva.

También pretende eliminar los obstáculos que impiden o dificultan su plenitud y facilitar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en la vida política, económica, cultural y social.

No es posible una democracia plena si no existen mecanismos para ejercer una democracia participativa real, que vaya más allá de la democracia representativa. Por ello se ve necesario seguir avanzando en crear mecanismos que faciliten la participación ciudadana y la responsabilidad colectiva en las cuestiones públicas. Es necesaria la creación de espacios de encuentro en los que prime el debate y la reflexión y en los que se puedan construir alternativas y soluciones a través del compromiso de toda la ciudadanía. Es importante también que todas y todos asuman la responsabilidad que tienen y la capacidad para general cambios.

De este modo, también se reduce la distancia entre la ciudadanía y las instituciones representativas, así como se promueve un acercamiento entre la ciudadanía organizada y la no organizada, al compartir un mismo espacio de encuentro y debate; fomentando a su vez la pluralidad y la cohesión social.

Lo que se pretende conseguir con esta práctica es avanzar en la democracia participativa en el ámbito del municipio de San Fernando de Henares y en la implicación de la ciudadanía en las políticas públicas y en la programación y gestión de las actuaciones públicas.

Objetivos generales

Igualdad, Ciudadanía, Confianza y Eficacia

El Foro Ciudadano tiene como objeto principal ser un espacio de discusión y reflexión entre los ciudadanos y ciudadanas sobre su ciudad, de aportación de ideas y de muestra de aspiraciones.

Se trata de un órgano consultivo y de participación vecinal desde el cual se pretende fomentar el diálogo y el debate, así como la responsabilidad colectiva.

Las conclusiones o demandas del Foro Ciudadano tienen rango de recomendación para los órganos del gobierno municipal, al tener un carácter consultivo. Trata, de igual modo, de conseguir una mayor implicación de la ciudadanía en todos los asuntos que afectan a la convivencia y al municipio en el que viven, y la búsqueda de soluciones entre todas las ciudadanas y ciudadanos.

Objetivos específicos de la experiencia

Los objetivos específicos del Foro Ciudadano son:

- Estimular la participación de los ciudadanos y ciudadanas de los diferentes ámbitos territoriales, culturales y sociales en el diseño y la discusión de los proyectos de ciudad.

- Conocer y debatir sobre los grandes temas impulsados por el gobierno municipal.
- Elaborar dictámenes y conclusiones sobre los temas de ciudad con el objeto de incluir la visión de los ciudadanos y ciudadanas en la programación y gestión de las actuaciones municipales.

Fases del proceso y actores que intervienen en cada una de las fases

- a. **Fase de selección.** Personal técnico municipal y grupos políticos.
- b. **Fase de inicio.** 20 ciudadanos/as, 5 asociaciones, técnicos municipales, alcalde y equipo de gobierno.
- c. **Fase de consolidación y trabajo.** 20 ciudadanos/as, 5 asociaciones, técnicos municipales, alcalde y equipo de gobierno.
- d. **Fase de evaluación.** 20 ciudadanos/as, 5 asociaciones y técnicos municipales.

Estructura organizativa y responsabilidades de cada uno de los actores que intervienen en el proceso

El Foro Ciudadano está compuesto por 25 personas buscando un equilibrio entre la participación tradicional a través de entidades ciudadanas y ciudadanas a nivel individual de todos los barrios del municipio.

Estructuralmente la composición parte de una serie de criterios predefinidos que salvaguardan la proporcionalidad en materia de género, edad y territorio.

La presencia de la corporación municipal a través del Alcalde y de la Concejala de Participación Ciudadana garantiza un alto grado de compromiso político.

Cada uno de los actores que intervienen en el proceso, a excepción de las 5 personas que vienen del ámbito asociativo, no representan directa ni indirectamente a nadie, simplemente dan su opinión como vecinos y vecinas del municipio.

Iniciativa

La iniciativa parte del equipo de gobierno municipal como una experiencia piloto sobre nuevos procesos de democracia participativa del municipio.

Se decide incluir también a 5 asociaciones como grupo motor, por su experiencia y conocimiento de San Fernando de Henares, y para facilitar el trabajo en grupo, ya que el resto de las 20 personas no pertenecen a ninguna entidad del municipio.

Colaboración con otras entidades o departamentos del Gobierno Municipal

La colaboración con otras áreas municipales es básica. Desde el Foro Ciudadano se plantean todo tipo de temas, que en la mayoría de los casos, implican informes o actuaciones de otras Concejalías.

Si ésta colaboración fuese buena, éste proyecto no funcionaría. El compromiso es directamente del Alcalde con los miembros del Foro, por lo que la implicación del resto de áreas es total.

2. PARTICIPACIÓN

Número total de participantes en el proceso

En cada edición del Foro Ciudadano participan 25 personas. En total hasta hoy hemos tenido 3 ediciones con un total de 75 personas en el proceso.

Perfil socio-demográfico de los participantes

- **Sexo:** 50% hombre y mujeres
- **Edad:** Desde 15 a 100 años
- **Nacionalidad:** No se establece nacionalidad, pero sí estar empadronado en el municipio

Composición de los participantes

El Reglamento de Participación Ciudadana establece que todas las personas que participen en el Foro tienen que estar empadronadas en el municipio, y establece tres criterios para su elección: territorialidad para que estén representados los distintos barrios, género para que haya un 50% de mujeres y hombres, y edad para que haya jóvenes, personas de mediana edad, y mayores.

En total son 25 personas. 20 ciudadanos y ciudadanas individuales y 5 personas representantes de las asociaciones del municipio. También participan el Alcalde del Municipio que es quien preside las sesiones, la Concejala de Participación Ciudadana y un Técnico del área que hace además de secretario.

3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN IMPLEMENTADOS

TIPO DE MECANISMOS IMPLEMENTADOS (consulta, cuestionarios, talleres, etc.)	Cantidad de participantes en cada mecanismo	Duración de los mecanismos
Talleres temáticos	75	20
Monográficos	75	30
Encuentros	75	8

Utilización de las nuevas tecnologías en el proceso

El foro ciudadano se apoya en la web municipal del Ayuntamiento, pero no es un recurso necesario para trabajar ninguna de las líneas.

Igualmente utilizamos el correo electrónico, pero debido a que una gran mayoría no están muy familiarizados con las NNTT, también usamos el correo ordinario.

4. RECURSOS

Personal

El personal destinado al foro ciudadano, consta de un técnico de la concejalía de participación ciudadana y un auxiliar administrativo.

No obstante, para muchas reuniones se solicita otro personal técnico, o político, bien del propio Ayuntamiento, o de otras instituciones.

Presupuesto

No existe un presupuesto destinado exclusivamente al Foro Ciudadano. Al formar parte de la propia Concejalía de Participación Ciudadana utiliza todos los recursos técnicos y económicos de los que dispone éste Área.

5. INFORMACIÓN

Descripción de la información difundida durante el proceso

La información que se ha utilizado para dar a conocer el foro ciudadano se ha proyectado en dos líneas. Una externa a la población general del municipio, y otra interna a los miembros de la corporación municipal.

Se ha utilizado una campaña de publicidad impresa y además se ha utilizado la revista municipal y la web corporativa. También se han realizado varias ruedas de prensa donde hemos podido dar a conocer a los medios e comunicación local la experiencia.

Fases del proceso en las que se ha dado información

Fase inicial: dar a conocer el foro ciudadano como nuevo mecanismo de democracia participativa entre la población general y el tejido asociativo del municipio.

Fase de trabajo y consolidación: durante 2 años trabajamos los diferentes temas que van planteando los componentes del Foro

Fase de evaluación: fase donde evaluamos el trabajo realizado durante los 2 años. No obstante realizamos una evaluación continua del proceso, y finalmente una evaluación del impacto, trascurrido un año desde la finalización del Foro.

RESULTADOS-EVALUACIÓN

1. RESULTADOS

Las propuestas trabajadas en el Foro Ciudadano quedan recogidas en Actas.

Cada Acta, correspondiente a una sesión del Foro, recoge las intervenciones y los asuntos tratados y trabajados por el grupo.

Cada sesión comienza con la lectura del Acta anterior, tras la cual se presenta el Orden del día que previamente ha sido enviado por correo ordinario a las personas del Foro. De este modo las personas del Foro tienen conocimiento previo de los asuntos tratados y puedan prepararlos.

Durante el 201 se ha decidido hacer públicas las Actas del Foro Ciudadano, con el objetivo de que todos los vecionos/as tengan acceso y conocimiento de lo tratado en las reuniones del mismo.

Dicha documentación puede localizarse en la web municipal del Ayto de San Fernando de Henares www.ayto-sanfernando.com

2. IMPACTOS-POLÍTICA PÚBLICA

Legislación

Aunque las propuestas trabajadas en el Foro Ciudadano no se han visto reflejadas, hasta el momento, en reformas legislativas; sí han supuesto la puesta en marcha de numerosos planes de mejora de barrios y servicios públicos.

Alguna de estas propuestas del Foro han sido trasladados a otros Consejos de Participación, como puede ser el Consejo Consultivo de entidades, formado por Representantes de las distintas Asociaciones del Municipio: mujeres, vecinos, autoayuda, peñas, entre otros; espacio en el que han sido nuevamente debatidas y en muchos casos traducidas a acciones concretas.

El Reglamento de Participación Ciudadana, que supone una ley de ámbito local de obligado cumplimiento, ha incorporado a lo largo de los años algunas de las propuestas trabajadas en el Foro Ciudadano.

Nuevas formas de gestión

La existencia del Foro Ciudadano supone la implementación de un modelo de Cogestión, donde vecinos/as anónimos, de distintas edades, profesiones, niveles socioeconómicos e ideologías; plantean junto con los representantes municipales cómo quieren gestionar su ciudad, incidiendo en unos u otros aspectos y analizando de forma directa y en primera persona el modelo de desarrollo de su municipio.

3. IMPACTOS-ACTORES

Efectos culturales en los participantes

Este hecho supone un empoderamiento innegable de la ciudadanía. Que toma la palabra y plantea soluciones sobre los temas que le interesan y conciernen a nivel local, ampliando su conocimiento sobre los asuntos más cercanos y ejerciendo su derecho de democracia participativa.

Su papel como ciudadanos miembros del Foro les sitúa en un lugar, donde se debate en una situación de igualdad con los otros agentes implicados (políticos y técnicos municipales).

Trabajando todas las partes de manera conjunta y coordinada en la construcción de un modelo de ciudad habitable, participativa, humana y democrática.

4. IMPACTOS-EXTERNOS

Aplicación de la experiencia en otra ciudad, por otra organización, transferibilidad, etc.

Desde la creación del foro han sido numerosas las peticiones de otros municipios y ciudades, demandando información sobre el mismo.

Con el objetivo, en muchos casos, de valorar la implementación de esta iniciativa en sus localidades. Talavera de la Reina, Medina del Campo son algunos de los ejemplos, entre otros.

En el año 2003 la Universidad de Castilla la Mancha solicitó la participación de los técnicos municipales que habían sido artífices y participantes en el Foro, en unas Jornadas sobre Participación Ciudadana, y en 2013 y 2014 hemos tenido visitas de municipios de Polonia para conocer el proyecto.

Todos estos hechos demuestran la curiosidad e importancia que el Foro Ciudadano despierta valorando no sólo que su existencia se conozca y difunda, sino incluso que se transfiera a otros escenarios.

Efectos culturales en el gobierno municipal

El hecho de que todos los actores intervinientes en el proceso trabajen de manera continuada en proyectos comunes, supone un acercamiento y enriquecimiento de todas las partes.

Representantes políticos, que no siempre tienen la posibilidad de trabajar codo a codo con los vecinos, tienen la opción del conocer sus puntos de vista, propuestas y necesidades y establecer un diálogo, dando respuestas directas y no mediatizadas a los vecinos/as del Municipio.

Igualmente ocurre con el personal técnico, que tiene la posibilidad de trabajar con la ciudadanía no organizada, conociendo sus planteamientos e inquietudes en un espacio común y distendido de trabajo y encuentro.

5. EVALUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO

Tipo de evaluación

Evaluación continua, durante el proceso, y posterior evaluación del impacto, transcurrido un año desde la finalización del Foro.

Devolución a los participantes.

La devolución de información se ha venido realizando en una sesión conjunta al finalizar cada Foro, las evaluaciones han resultado muy útiles posibilitando la incorporación de cambios y mejoras a nuevos foros.

El cuestionario de evaluación que se diseñó constaba de una parte común y una parte específica diferente para técnicos/as municipales, representantes políticos y vecinos/as, que se pasó cuatrimestralmente y finalizados los dos primeros años.

Dicho cuestionario estaba formado por un primer bloque de preguntas cerradas y una parte final con posibilidad de respuesta abierta.

Además de la evaluación escrita, en la sesión de clausura de cada foro se realizó una puesta en común donde se recogieron las impresiones, dificultades y propuestas para futuros foros.

Retos y desafíos del proceso con relación a los objetivos iniciales

El objetivo principal que se planteó cuando se puso en marcha el Foro Ciudadano era crear un órgano consultivo que sirviera de espacio de encuentro, discusión y reflexión para los ciudadanos/as de San Fernando de Henares.

Con el paso de los años nos dimos cuenta de que el Foro era sólo el punto de partida, y se requerían otras iniciativas que complementasen y reforzasen esta. Iniciativas encaminadas a seguir favoreciendo la participación ciudadana de forma directa y responsable, que incorporasen a ciudadanía organizada y no organizada y que ampliasen las posibilidades en lo que a presencia y toma de decisiones se refiere.

Este hecho nos obligó a poner en marcha los presupuestos participativos hasta el año 2011. Durante cinco años consecutivos, y de forma exitosa han recogido además las demandas del Consejo Consultivo de entidades, y se han traducido en iniciativas concretas.

Pero queda aún mucho por hacer. Entre los retos para el futuro, está llevar los Presupuestos Participativos a los barrios, y que sea no sólo la ciudadanía organizada la que pueda decidir en este sentido.

Dotar de contenido y convertir el Observatorio Local de Democracia Participativa en espacio de reflexión y evaluación es otro de los retos en el medio plazo.

Somos conscientes de que sólo mirando desde fuera y con y desde distintas perspectivas, podremos estar seguros de estar en el buen camino.

6. ELEMENTOS MÁS DESTACABLES DE LA EXPERIENCIA

La experiencia nos ha facilitado una perspectiva de la ciudad, que complementa la visión del resto de los consejos e participación formados en su mayor parte por el tejido asociativo. Además, incide en temas que no por ser menos grandes son menos importantes.

Nuestra experiencia está siendo extremadamente positiva.

Contacto: Concejalía de Participación Ciudadana. 91.485.14.07. saec@ayto-sanfernando.com. Plaza Fernando VI, nº 11. 28830. San Fernando de Henares. Madrid.

23. INFORME SOBRE TRANSPARENCIA

El Ayuntamiento de Torrejón de la Calzada ha decidido asumir el reto de elaborar los indicadores que la Organización Transparencia Internacional, Organización no gubernamental a escala universal dedicada a mejorar el grado de transparencia de los diferentes niveles de gobiernos y administraciones públicas. Este hecho nos ha permitido impulsar el proceso de mejora tanto en la gestión de los servicios públicos municipales como en la calidad democrática de nuestra ciudadanía.

En este sentido y por primer año, hemos realizado un importante esfuerzo para dar una óptima respuesta al cuestionario que permite la elaboración del **Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA)** españoles, ya consolidado como una herramienta para medir el nivel de transparencia ante la ciudadanía y la sociedad de los Ayuntamientos españoles.

El proyecto tiene como objetivos iniciales conocer el nivel de transparencia en relación al Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA), establecido por el organismo Transparencia Internacional España, y planificar e implantar acciones dirigidas a mejorar su nivel de transparencia.

El estudio del nivel de transparencia se realiza sobre el conjunto integrado de indicadores establecidos por el ITA, a partir del cual se establece en qué situación se encuentra el Ayuntamiento.

El primer paso del proyecto que ya se está poniendo en marcha, consiste en elaborar una línea de base que muestra, según la metodología del ITA en qué situación se encuentra el Ayuntamiento en materia de transparencia.

En una segunda fase se tratará de identificar acciones potenciales de mejora de la transparencia a partir de los datos recogidos en el estudio inicial, y elaborar un plan de acción que permita alcanzar los objetivos previamente establecidos.

1. ANTECEDENTES

Como es sabido, nuestro Ayuntamiento es la primera vez que trata de dar respuesta al cuestionario que permite la elaboración del Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA). Para ello, el equipo de gobierno ha realizado una apuesta decidida en aumentar y mejorar el grado de transparencia en la gestión de sus servicios y sus recursos públicos, para que el conjunto de la ciudadanía cuente con la información necesaria y suficiente

que les permita valorar la eficacia, la eficiencia y la calidad en la prestación de los servicios públicos municipales. La clara orientación para conseguir unos niveles de transparencia de la gestión municipal intenta situar a nuestro Ayuntamiento en el grupo de pioneros de los denominados “Ayuntamientos Transparentes Españoles”, ya que en la zona de influencia que nos afecta aún ninguno de los Ayuntamientos similares al nuestro presenta informes similares al presente.

La transparencia en el ejercicio de gobierno es un deber ético y, a la vez, un deber útil. Es un deber ético porque es un principio normativo, es una exigencia que se presenta en casi todos los momentos de la gestión municipal. Es un deber útil porque su instrumentación hace que la ciudadanía conozca la operación del gobierno local. Es el medio que enlaza ciudadanía y gobierno. Instrumentar la transparencia hace que ésta sea factible. De no instrumentarse, se queda en mero principio normativo.

2. METODOLOGÍA

A. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La transparencia municipal se refiere a la difusión oportuna, ordenada y sistematizada de la información clave que permita analizar la acción del gobierno local. El acceso a dicha información debe ser fácil para cualquier ciudadano; además, no sólo se trata del acceso a la información, sino del acceso a la información veraz.

El ITA constituye una herramienta para medir el nivel de transparencia ante los ciudadanos y la sociedad de los Ayuntamientos españoles. El índice presentado corresponde a la cuarta edición del ITA (2012), evalúa la transparencia de los Ayuntamientos de España, y ello a través de un conjunto integrado de 80 indicadores.

Las seis Áreas de transparencia que se evalúan en el ITA son las siguientes:

- a) Información sobre la Corporación municipal;
- b) Relaciones con los ciudadanos y la sociedad;
- c) Transparencia económico-financiera;
- d) Transparencia en las contrataciones de servicios;
- e) Transparencia en materias de urbanismo y obras públicas.
- f) Indicadores nueva Ley de Transparencia.

Con la aplicación de ese conjunto de 80 indicadores, cada Ayuntamiento obtiene una puntuación individual, de forma que surge un Ranking o Clasificación del nivel de transparencia de los 110 Ayuntamientos citados.

Otro objetivo del ITA, además de esta evaluación del nivel de transparencia, es fomentar la cultura informativa de los propios Ayuntamientos, ya que se les

ofrece la posibilidad, durante un plazo determinado, de que incorporen en sus respectivas Webs la información solicitada por TI-España, lo cual contribuye, aparte de mejorar sus respectivas puntuaciones en el ITA, a lograr un aumento del nivel de la información útil e importante que estas corporaciones ofrecen a los ciudadanos y a la sociedad.

Aparte de la situación individual de cada entidad local, con el ITA se llegan a conocer, además, aquellos aspectos en los cuales los Ayuntamientos españoles, a un nivel conjunto, presentan mayores o menores niveles de transparencia, bien en cuanto a su información económico-financiera, a la información urbanística, etc.

A través del ITA se busca, en definitiva, propiciar un mayor acercamiento de los Ayuntamientos a los ciudadanos, fomentando el aumento de la información que éstos reciben de las corporaciones locales, tanto sobre la situación de los propios Ayuntamientos, como sobre las actividades que realizan, y también sobre las prestaciones y servicios a los que pueden acceder los propios ciudadanos.

Si bien los indicadores que actualmente se van a analizar son en su mayor parte los mismos que los utilizados en la edición anterior de 2010, se han eliminado aquellos indicadores que publicaban ya la generalidad de los Ayuntamientos, y se han sustituido por otros nuevos, fundamentalmente los previstos en el proyecto de Ley de Transparencia como de obligatoria publicación por todas las entidades públicas. Ello ha dado lugar a una nueva área de indicadores (F) dedicada a tal materia.

B. NIVELES DE PuntuACIÓN

Ha habido posibles niveles de puntuación en cada uno de los 80 indicadores que integran el Índice de Transparencia de los Ayuntamientos 2012:

- a) **1 PUNTO:** Si la información del Indicador está publicada en la Web del Ayuntamiento.
- b) **0 PUNTOS:** Si no se publica la información en la Web municipal.

En el ITA 2012 se han evaluado 80 Indicadores, agrupados en las siguientes seis Áreas de transparencia:

A) INFORMACIÓN SOBRE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL (17)

1. Información sobre los cargos electos y el personal (4)
2. Información sobre la organización y el patrimonio (8)
3. Información sobre normas e instituciones municipales (5)

B) RELACIONES CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD (13)

1. Información y atención al ciudadano (7)
2. Grado de compromiso para con la ciudadanía (6)

C) TRANSPARENCIA ECONÓMICO-FINANCIERA (14)

1. Información contable y presupuestaria (5)
2. Transparencia en los ingresos y gastos municipales (5)
3. Transparencia en los deudas municipales (4)

D) TRANSPARENCIA EN LAS CONTRATACIONES DE SERVICIOS (4)

1. Procedimientos de contratación de servicios (2)
2. Relaciones y operaciones con proveedores y contratistas (2)

E) TRANSPARENCIA EN MATERIAS DE URBANISMO Y OBRAS PÚBLICAS (17)

1. Planes de ordenación urbana y convenios urbanísticos (4)
2. Decisiones sobre recalificaciones y adjudicaciones urbanísticas (2)
3. Anuncios y licitaciones de obras públicas (3)
4. Información sobre concurrentes, ofertas y resoluciones (2)
5. Seguimiento y control de la ejecución de obras (3)
6. Indicadores sobre urbanismo y obras públicas (3)

F) INDICADORES NUEVA LEY DE TRANSPARENCIA (PL) (15)

1. Planificación y organización (2)
2. Contratos, convenios y subvenciones (6)
3. Altos cargos del ayuntamiento y entidades participadas (4)
4. Información económica y presupuestaria (3)

Es importante reconocer la labor que la organización Transparencia Internacional está realizando en la mejora de la información sobre la gestión de los servicios públicos municipales, labor que permite una mejora en la calidad de vida de la ciudadanía y mayor calidad democrática. Agradecemos, por tanto, la ayuda que esta iniciativa supone para la mejora de la gestión pública, mejora que, entre todos, tenemos que reforzar continuamente, máxime en estos días.

3. INDICADORES DE TRANSPARENCIA ITA 2012

A continuación se recoge el Cuadro de Indicadores:

EVALUACIÓN TRANSPARENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE LA CALZADA (MADRID)		
INDICADORES DE TRANSPARENCIA ITA 2012 (80 INDICADORES) PUNTUACIÓN PROVISIONAL: MÁXIMA PUNTUACIÓN: 80	ESTÁ EN PÁGINA WEB (SÍ/NO)	LINK DE LOS INDICADORES EN WEB (Y OBSERVACIONES, EN SU CASO)
A) INFORMACIÓN SOBRE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL (17)		
1.- Información sobre los cargos electos y el personal del Ayuntamiento (4)		
2. Se especifican las direcciones electrónicas del Alcalde/sa y de los concejales/as del Ayuntamiento.	SI	Solicitar a la fuente original
3. Se publica la relación de <i>Cargos (puestos) de confianza</i> del Ayuntamiento, y el importe individual o colectivo de sus retribuciones.	SI	Solicitar a la fuente original
4. Se publica de forma completa la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del Ayuntamiento.	SI	Disponible en web municipal
2.- Información sobre la organización y el patrimonio del Ayuntamiento (8)		
5. Se especifican los diferentes Órganos de Gobierno y sus funciones.	SI	Disponible en web municipal
6. Se especifican los datos básicos de organismos descentralizados, entes instrumentales y sociedades municipales, así como enlaces a las webs de los mismos.	SI	Sociedad Urbanística Municipal de la Vivienda, (en liquidación), NO APLICA
7. Se publica de forma completa la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) o Plantillas de Personal de los organismos descentralizados, entes instrumentales y sociedades municipales.	SI	Sociedad Urbanística Municipal de la Vivienda, (en liquidación)
		NO APLICA
9. Se publica la relación de <i>Inmuebles</i> (oficinas, locales, etc.), tanto propios como en régimen de arrendamiento, ocupados y/o adscritos al Ayuntamiento.	SI	Disponible en web municipal
10. Se publica el número de <i>Vehículos oficiales</i> (propios o alquilados) adscritos al Ayuntamiento.	SI	Solicitar a la fuente original
11. Se publica la relación de bienes muebles de valor histórico-artístico y/o los de alto valor económico del Ayuntamiento.	SI	Solicitar a la fuente original
12. Se publica el Inventario de Bienes y Derechos del Ayuntamiento.	SI	Solicitar a la fuente original
3.- Información sobre normas e instituciones municipales (5)		
Se divulga información de los Órganos de Gobierno Municipales:		
13. Ordenes del día previas de los Plenos Municipales.	SI	Disponible en web municipal
14. Actas de los Plenos Municipales.	SI	Disponible en web municipal

EVALUACIÓN TRANSPARENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE LA CALZADA (MADRID)		
INDICADORES DE TRANSPARENCIA ITA 2012 (80 INDICADORES) PUNTUACIÓN PROVISIONAL: MÁXIMA PUNTUACIÓN: 80	ESTÁ EN PÁGINA WEB (SÍ/NO)	LINK DE LOS INDICADORES EN WEB (Y OBSERVACIONES, EN SU CASO)
15. Acuerdos de los Plenos Municipales.	SI	Disponible en web municipal
16. Acuerdos de las Juntas de Gobierno.	SI	Disponible en web municipal
B) RELACIONES CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD (13)		
1.- Información y atención al ciudadano (7)		
18. Se publican los horarios y precios de los establecimientos culturales y deportivos municipales abiertos al público.	SI	Disponible en web municipal
20. Se puede ver el Mapa de la propia Web del Ayuntamiento.	SI	Disponible en web municipal
23. Se contempla en la Web un espacio reservado para las diferentes Asociaciones de vecinos del municipio.	SI	Disponible en web municipal
24. Existen foros de discusión en la Web municipal.	SI	Existe facebook institucional y buzón de sugerencias disponible en web municipal
2.- Grado de compromiso para con la ciudadanía (6)		
27. Se informa sobre la composición y el funcionamiento de las Juntas municipales de Distrito o de los Barrios del municipio.	SI	No aplica, no existen Juntas Municipales de Distrito.
30. Existe y se informa sobre una/s Carta/s de Servicios municipales, y del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en las mismas.	SI	Disponible en web municipal
C) TRANSPARENCIA ECONÓMICO-FINANCIERA (14)		
1.- Información contable y presupuestaria (5)		
33. Se publican los Presupuestos de los organismos descentralizados, entes instrumentales y sociedades municipales.	SI	No aplica, la Sociedad Urbanística Municipal está en liquidación.
Se publican los siguientes indicadores financieros y presupuestarios:		
34.* Superávit (o déficit) por habitante (Resultado presupuestario ajustado / N° habitantes).	SI	Solicitar a la fuente original

EVALUACIÓN TRANSPARENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE LA CALZADA (MADRID)		
INDICADORES DE TRANSPARENCIA ITA 2012 (80 INDICADORES) PUNTUACIÓN PROVISIONAL: MÁXIMA PUNTUACIÓN: 80	ESTÁ EN PÁGINA WEB (SÍ/NO)	LINK DE LOS INDICADORES EN WEB (Y OBSERVACIONES, EN SU CASO)
35.* Autonomía fiscal (Derechos reconocidos netos de ingresos tributarios / Derechos reconocidos netos totales).	SI	Solicitar a la fuente original
2.- Transparencia en los ingresos y gastos municipales (5)		
Se difunden los siguientes indicadores, relacionados con los ingresos y gastos de la Corporación:		
36.* Ingresos fiscales por habitante (Ingresos tributarios/Nº habitantes)).	SI	Solicitar a la fuente original
37.* Gasto por habitante (Obligaciones reconocidas netas / Nº habitantes)).	SI	Solicitar a la fuente original
38.* Inversión por habitante (Obligaciones reconocidas netas (Cap. VI y VII) / Nº habitantes)).	SI	Solicitar a la fuente original
39.* Periodo medio de pago (Obligaciones pendientes de pago x 365 / Obligaciones reconocidas netas)).	SI	Solicitar a la fuente original
40.* Periodo medio de cobro (Derechos pendientes de cobro (Cap. I a III) x 365 / Derechos reconocidos netos)).	SI	Solicitar a la fuente original
3.- Transparencia en las deudas municipales (4)		
41. Se publica el importe de la deuda pública municipal.	SI	Solicitar a la fuente original
42. Se facilitan datos acerca de la evolución de la deuda en comparación con ejercicios anteriores.	SI	Solicitar a la fuente original
Se divulgan los siguientes indicadores:		
43.* Endeudamiento por habitante (Pasivo exigible (financiero) / Nº habitantes)).	SI	Solicitar a la fuente original
44. Endeudamiento relativo (Deuda Municipal/Presupuesto total Ayuntamiento).	SI	Solicitar a la fuente original

EVALUACIÓN TRANSPARENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE LA CALZADA (MADRID)		
INDICADORES DE TRANSPARENCIA ITA 2012 (80 INDICADORES) PUNTUACIÓN PROVISIONAL: MÁXIMA PUNTUACIÓN: 80	ESTÁ EN PÁGINA WEB (SÍ/NO)	LINK DE LOS INDICADORES EN WEB (Y OBSERVACIONES, EN SU CASO)
D) TRANSPARENCIA EN LAS CONTRATACIONES DE SERVICIOS (4)		
1.- Procedimientos de contratación de servicios (2)		
45. Se informa sobre la composición, forma de designación y convocatorias de las Mesas de contratación.	SI	Disponible en web municipal
2.- Relaciones y operaciones con proveedores y contratistas (2)		
47. Se publica la lista y/o la cuantía de las operaciones con los proveedores más importantes del Ayuntamiento.	SI	Solicitar a la fuente original
		(*) los datos identificativos correspondientes a las personas físicas no se publican en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal , y de acuerdo con los informes de la Agencia Española de Protección de Datos.
48. Se publica la lista y/o la cuantía de operaciones con los adjudicatarios y contratistas más importantes del Ayuntamiento.	SI	Disponible en web municipal y adjunto cuadro principales proveedores
E) TRANSPARENCIA EN MATERIAS DE URBANISMO Y OBRAS PÚBLICAS (17)		
1.- Planes de ordenación urbana y convenios urbanísticos (4)		
2.- Decisiones sobre recalificaciones y adjudicaciones urbanísticas (2)		
3.- Anuncios y licitaciones de obras públicas (3)		
55. Se publica información precisa de la normativa vigente en materia de gestión urbanística del Ayuntamiento.	SI	Disponible en web municipal
56. Se publican los proyectos, los pliegos y los criterios de licitación de las obras públicas más importantes.	SI	Disponible en web municipal y en la Plataforma de Contratación del Estado
57. Se publican las modificaciones de los proyectos de las obras más importantes.	SI	No aplica, en la actualidad (ni varios años atrás) no se han realizado obras de relevancia.

EVALUACIÓN TRANSPARENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE LA CALZADA (MADRID)		
INDICADORES DE TRANSPARENCIA ITA 2012 (80 INDICADORES) PUNTUACIÓN PROVISIONAL: MÁXIMA PUNTUACIÓN: 80	ESTÁ EN PÁGINA WEB (SÍ/NO)	LINK DE LOS INDICADORES EN WEB (Y OBSERVACIONES, EN SU CASO)
4.- Información sobre concurrentes, ofertas y resoluciones (2)		
58. Se publica el listado de empresas que han concurrido a la licitación de las obras públicas.	SI	Disponible en web municipal y en la Plataforma de Contratación del Estado. Adjunto cuadro principales proveedores.
59. Se publica el nombre de las empresas que han realizado las obras de urbanización más importantes.	SI	Disponible en web municipal y en la Plataforma de Contratación del Estado. Adjunto cuadro de principales proveedores.
5.- Seguimiento y control de la ejecución de obras (3)		
60. Se aporta información precisa sobre cada una de las obras más importantes de infraestructura que está en curso (Objetivos de la obra y responsable municipal; contratista/s responsable/s; importe presupuestado; período de ejecución).	SI	En la actualidad no se encuentran en curso ninguna obra de relevancia.
61. Se publica la <i>fecha concreta</i> prevista para la finalización de las obras municipales más importantes (más de 500.000 euros), o bien la fecha concreta de inicio y el plazo de ejecución de dichas obras.	SI	En la actualidad no se encuentran en curso ninguna obra de relevancia.
62. Se difunde periódicamente (al menos semestral) información sobre las obras de infraestructura realizadas, y/o las aprobadas pendientes de ejecución (informes, comunicados, notas de prensa, etc.).	SI	No se han realizado obras de infraestructura relevantes.
6.- Indicadores sobre urbanismo y obras públicas (3)		
Se divulgan los siguientes indicadores:		
63. Inversión en infraestructuras por habitante (Gastos del ejercicio (ejecutados) en inversión (capítulo 6) en infraestructuras / N° habitantes).	SI	Solicitar a la fuente original
64(a). Porcentaje de ingresos derivados del urbanismo / Presupuesto total de ingresos.	SI	Solicitar a la fuente original
65(a). Porcentaje de gastos derivados del urbanismo / Presupuesto total de gastos.	SI	Solicitar a la fuente original

EVALUACIÓN TRANSPARENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE LA CALZADA (MADRID)		
INDICADORES DE TRANSPARENCIA ITA 2012 (80 INDICADORES) PUNTUACIÓN PROVISIONAL: MÁXIMA PUNTUACIÓN: 80	ESTÁ EN PÁGINA WEB (SÍ/NO)	LINK DE LOS INDICADORES EN WEB (Y OBSERVACIONES, EN SU CASO)
F) INDICADORES NUEVA LEY DE TRANSPARENCIA (AL) (15)		
1.- Planificación y organización del Ayuntamiento (2)		
67. Se publica un Organigrama actualizado que permite identificar a los responsables de los diferentes órganos.	SI	Disponible en web municipal
2.- Contratos, convenios y subvenciones (6)		
68. Se publican todos los Contratos formalizados, con indicación del objeto, el importe de licitación y de adjudicación, el procedimiento utilizado, los instrumentos a través de los que en su caso se haya publicitado, el número de licitadores participantes en el procedimiento y la identidad de los adjudicatarios.	SI	Disponible en web municipal y en la Plataforma de Contratación del Estado
70. Se publican periódicamente (como mínimo trimestralmente) los <i>Contratos menores</i> formalizados, al menos de forma agregada (Nº de contratos e importe global).	SI	Solicitar a la fuente original
71. Se publican datos estadísticos sobre el porcentaje en volumen presupuestario de Contratos adjudicados a través de cada uno de los procedimientos previstos en la legislación de contratos del sector público.	SI	Solicitar a la fuente original
72. Se publica la relación de los Convenios suscritos, con mención de las partes firmantes, su objeto y en su caso las obligaciones económicas convenidas.	SI	Solicitar a la fuente original
73. Se publican las Subvenciones y ayudas públicas concedidas con indicación de su importe, objetivo o finalidad y beneficiarios	SI	Solicitar a la fuente original
3.- Altos cargos del Ayuntamiento y Entidades participadas (4)		
74. Se publican las retribuciones percibidas por los Altos cargos del Ayuntamiento y los máximos responsables de las Entidades participadas por el mismo.	SI	Solicitar a la fuente original

EVALUACIÓN TRANSPARENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE LA CALZADA (MADRID)		
INDICADORES DE TRANSPARENCIA ITA 2012 (80 INDICADORES) PUNTUACIÓN PROVISIONAL: MÁXIMA PUNTUACIÓN: 80	ESTÁ EN PÁGINA WEB (SÍ/NO)	LINK DE LOS INDICADORES EN WEB (Y OBSERVACIONES, EN SU CASO)
75. Se hacen públicas las indemnizaciones percibidas con ocasión del abandono de los cargos.	SI	No existen

* Estos ocho indicadores son obligatorios en la Contabilidad de los Ayuntamientos, por la Instrucción del Modelo normal de Contabilidad Local (23-11-2004).

24. SERVICIOS PIONEROS EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO



Valdemorillo, absolutamente pionero con un servicio de transporte subvencionado que solventa la conexión de urbanizaciones y casco. Además de incentivar el uso del transporte público, el ayuntamiento suma una nueva medida de fomento del empleo y de apoyo y promoción del comercio, la industria y la hostelería local.

Muchos son los objetivos que se alcanzan con la nueva propuesta del Ayuntamiento de Valdemorillo, una medida que, además de solventar la conexión de urbanizaciones y casco urbano, potenciando el uso del transporte de viajeros, contribuye tanto al fomento del empleo como al apoyo y promoción del comercio, la industria y la hostelería de la localidad. Y es que activando una medida muy efectiva en materia de movilidad, este municipio se presenta o “absolutamente pionero” en la puesta en marcha de un servicio de auto-taxi subvencionado, que cuenta ya con el total respaldo de los profesionales del sector que operan en el municipio y que supone “un ejercicio de valentía y un esfuerzo presupuestario más por parte de este ejecutivo a la hora de establecer concesiones alternativas al uso de vehículos particulares atendiendo con ello a las necesidades de transporte de nuestros vecinos”.

Y para hacer realidad tan ambiciosa iniciativa, el Consistorio ya ha dado el primer paso con la probación inicial esta semana, por el Pleno, de la ordenanza reguladora de las condiciones que han de regir la subvención de este nuevo transporte de viajeros. Se sientan así las bases de un proyecto realmente “ambicioso” donde se conjuga el coste bajo para el usuario con una mayor eficiencia y rapidez del servicio. En concreto, desde su propio domicilio, el usuario podrá realizar cada viaje al casco o a otros puntos del término municipal por el precio de 2 euros, cuando habitualmente la carrera en taxi tiene un coste de 10 euros. Y es que, hasta completar esta tarifa habitual, se cuenta con la aportación del ayuntamiento, que subvenciona en seis euros cada desplazamiento, hasta un máximo de 6.000 viajes anuales en

principio, sumando, además, la parte subvencionada por los propios taxistas, otros dos euros.

La amplitud de horario, destinado a responder a las necesidades del conjunto de la población, destacando colectivos como jóvenes y los trabajadores que han de desplazarse a diario para prestar su labor en las distintas urbanizaciones es otro aspecto muy ventajoso de este novedoso sistema. En concreto, este servicio de auto-taxi estará operativo de lunes a sábados, de 7 de la mañana a 10 de la noche, y los sábados de modo ininterrumpido, operándose también de 22 a 7 horas. Se establece igualmente la posibilidad de viajes en domingos y festivos, así como en horario nocturno, aplicándose en estos casos un suplemento de un euro. Y se concreta, el calendario de verano, de modo que de junio a octubre, el horario se amplía hasta las 23 horas.

Además, el ayuntamiento crea su propio abono transporte, de diez viajes, cifrado en 20 euros, estableciéndose inicialmente un cupo anual de 600 abonos, tarjetas que podrán adquirirse en el propio Consistorio. Además, y para mayor comodidad de todos, profesionales y usuarios, se dispondrá de una parada especialmente destinada a este servicio, localizándose ésta en la Plaza de la Constitución. En ningún caso el usuario esperará más de medio hora para efectuar el desplazamiento, otro dato que contrasta con la mayor demora que se registra con otras fórmulas de transporte urbano, "claramente más deficitarias".

Y es que, como subraya la Alcaldesa, Pilar López Partida, "si bien el transporte no es una competencia obligatoria para el Ayuntamiento, estamos dando un servicio a nuestros vecinos con el menor coste para ellos y la mayor eficacia para todos".

Contacto: Ayuntamiento de Valdemorillo. Plaza de la Cosntitución, 1. 28210. 91.899.39.22. e-mail: alcaldia@aytovaldemorillo.com

DESCRIPCIÓN



1. Servicio de autotaxi subvencionado
2. Parada de Autobús a demanda
3. Servicio de taxi hacia los hospitales

Valdemorillo apuesta fuerte y de manera innovadora en hacer realidad la prestación de servicios en materia de transporte público.

Lecciones aprendidas	Con el conocimiento y la difusión de este tipo de programa se motiva a la participación ciudadana, se incentiva el uso del transporte público, se constituye como una nueva medida de fomento del empleo y de apoyo y promoción del comercio, la industria y la hostelería local.
Fecha de ejecución	Iniciativas iniciadas en el año 2014 y cuya continuidad está prevista indeterminadamente.
Coste total del proyecto	El Municipio asume los costes materiales de difusión, inscripción, prensa, papelería, profesional y subvenciona parte del servicio de autotaxi, el coste para el usuario es de dos euros (2).
Coste anual destinado al desarrollo de la buena práctica	50.000 euros

FACTORES CLAVES

Carácter innovador	En el ámbito Municipal y de la zona a la que pertenece el Municipio de Valdemorillo, constituye actuaciones y medidas no conocidas ni utilizadas hasta ahora
Experiencia contrastada	En el tiempo que lleva siendo ejecutado el servicio, ha tenido una gran acogida, medida en la adquisición por parte de los vecinos del abono taxi y la eficacia traducida en el uso continuado del mismo. Han sido adquiridos hasta la fecha 696 abono-taxis subvencionados desde el mes de septiembre de 2014 hasta la fecha
Transferibilidad	Es un servicio que tiene reconocimiento externo por su utilidad y por su posibilidad de ser aplicado y transferido a otros municipios
Aplicabilidad y valor añadido	Es una práctica que se adecua a los objetivos para los que es utilizada y a las personas a las que se dirige. Los usuarios son los mismos transmisores de su experiencia y motivadores para que otras personas que necesitan el servicio

	lo usen. La calidad del servicio prestado y los resultados que se van viendo garantizan la continuidad del mismo.
Plan	La idea principal que se ha ido desarrollando hasta ahora es implementar una serie de servicios de transporte público destinados a atender necesidades de desplazamiento de los vecinos de Valdemorillo, teniendo en cuenta que además del caso urbano cuenta con 15 urbanizaciones disgregadas en todo el Municipio. Los recursos materiales y humanos los aporta el municipio en lo relacionado con instalaciones, materiales, personal cualificado, aportación económica.
Pertinencia	Da respuesta a una necesidad de los vecinos en materia de transporte y desplazamiento
Eficacia	Se potencia el uso del transporte público en condiciones asequibles a los ciudadanos
Programa	La meta a conseguir es potenciar el uso de un servicio público eficaz que conecte a los vecinos entre las urbanizaciones y el caso urbano, facilite el desplazamiento hacia otros municipios, atienda la necesidad de asistir a los hospitales de la región, atienda emergencias y facilite la calidad de vida de todos. Tiene un objetivo general concreto y es lograr la participación de todos los vecinos de Valdemorillo. De ahí la importancia de la difusión de estos servicios que permitan el conocimiento de los mismos, para ello se ha realizado una campaña de difusión amplia: bandos, anuncios, avisos, carteles, notas de prensa, web municipal...
Eficiencia	Se optimiza el servicio que prestan los transportistas obteniendo beneficios mutuos dinamizando la economía local
Impacto	Medida pionera en servicio de auto taxi, transferido y aplicable en cualquier otro municipio

25. FRACCIONAMIENTO Y REDUCCIÓN DE TRIBUTOS

Una de las primeras medidas que se adoptaron en materia fiscal fue la posibilidad de fraccionar y domiciliar el Impuesto de Bienes Inmuebles y realizar un descuento del 5% al contribuyente que se acogía a esta medida.

Esta iniciativa ha resultado un éxito, por lo que ha sido extendida en 2014 al Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, añadiendo exenciones a los vehículos eléctricos.

26. DETECTIVE CANINO

La medida que más repercusión mediática ha tenido ha sido la creación de un detective canino con la finalidad de concienciar a los propietarios de mascotas para que recojan sus excrementos. En una primera fase unos actores ataviados como detectives (gorra, lupa, etc) informaban a los dueños de los animales de la existencia de la campaña. La segunda fase consistía en un detective auténtico obtenía pruebas de los infractores de la ordenanza de medio ambiente al objeto de imponerles la sanción pertinente.

27. SAFETY GPS

Esta medida consiste en la implantación de una aplicación para teléfonos inteligentes cuya finalidad es la recoger todas las incidencias que ocurran en el municipio. A parte de su utilidad, ha tenido muy buena acogida, habiendo sido descargada por cerca de un millar de ciudadanos

Debe significarse que esta herramienta es totalmente gratuita para los consistorios por decisión de su creador

28. 8rutas.es

Bajo esta denominación se han creado 8 rutas medioambientales, tanto a pie como en bicicleta para dar a conocer los caminos y vías pecuarias del municipio, destacando los parajes naturales emblemáticos situados dentro de nuestro término municipal.

La principal novedad de estas rutas es que están conectadas entre sí, de modo que pueden ser combinadas al objeto de ampliar o reducir la ruta elegida y abrir la posibilidad de que cada día se pueda realizar una ruta distinta.

29. VIGILANCIA RURAL

Debido a la gran extensión del término municipal de Colmenar Viejo y a la existencia de gran número de explotaciones rurales ha sido intensificada la vigilancia por parte de la Policía Local de los caminos y zonas rurales.

El resultado ha sido muy satisfactorio, toda vez que se han reducido drásticamente los robos en estas explotaciones.

30. PREMIOS COLMENAR EMPRENDE

Una de las medidas más destacadas que se han adoptado para promocionar a los emprendedores ha sido la creación de unos premios en los que se valoran las mejores ideas empresariales, así como aquellas empresas que destacan en la creación de puestos de trabajo.

31. CAMPAMENTOS URBANOS INTERGENERACIONALES

En materia social sobresalen los campamentos urbanos intergeneracionales en los que las personas mayores comparten sus experiencias con los más jóvenes a través de juegos, talleres y cursos.

32. MEDIDAS PARA LA TRANSPARENCIA EN LAS CONTRATACIONES

Por la necesidad de hacer más ágiles las administraciones pero, sobre todo, que gobierne quien gobierne no pueda hacer un uso fraudulento o irregular de los fondos públicos, el Ayuntamiento de Alcorcón ha establecido una serie de medidas en las contrataciones para extremar las garantías de transparencia y legalidad que podrían resumirse en el siguiente decálogo.

Antes de la adjudicación

1. Control de los cargos de las empresas licitadoras y acreditación de capacidad y solvencia de los licitadores
2. Bolsas abiertas de licitadores en contratos menores y negociados sin publicidad y agrupaciones de contratos
3. Justificación de la causa y necesidad del contrato
4. Estudio de los precios

Proceso de adjudicación

5. Mayor valoración de los criterios objetivos frente a los subjetivos
6. Oferta económica como criterio preponderante

Después de la adjudicación

7. Comprobación de ejecución de la prestación
8. Revisiones de precios de contratos en ejecución, referenciadas al IPC
9. Motivación de las modificaciones contractuales con justificación exhaustiva del interés público
10. Creación de un registro de contratos y Publicación de los resultados de las adjudicaciones con carácter permanente en la página web municipal.

33. TRANSMISIÓN PÚBLICA Y EN ABIERTO DE LOS PLENOS MUNICIPALES

El Ayuntamiento de Las Rozas desde su web consistorial (www.lasrozas.es) emite desde en streaming el desarrollo íntegro de las sesiones plenarias.

Estas retransmisiones, que se realizarán en todos los Plenos ordinarios y extraordinarios. Además se podrán ver todas las grabaciones cada Pleno celebrado.

La retransmisión en directo de las sesiones plenarias forma parte de la apuesta del equipo de Gobierno por las nuevas tecnologías y la transparencia en la gestión, que se ha traducido en una web más sencilla y manejable, con nuevos contenidos y servicios que ofrecen más información y posibilidades a los vecinos.

Unos cambios que no han pasado desapercibidos para los internautas, ya que la página web municipal ha recibido en el primer semestre de este año casi un 50% más de visitas respecto al mismo periodo de 2011. Concretamente, de enero a junio se han registrado 309.284 visitas frente a las 214.507 de los seis primeros meses del año anterior, lo que supone un incremento del 44,2%. Esta subida también se ha reflejado en el número de usuarios únicos de la web, que ha pasado de 130.728 en 2011 a 171.728, un 31,1% más.

34. LAS ROZAS VÍVELA

La web del Ayuntamiento de las Rozas ofrece en la sección de Comunicación un buscador para localizar fácilmente las noticias municipales publicadas en la web durante los últimos años, y vecinos y visitantes pueden conocer un poco mejor la localidad en la sección "Las Rozas Vívela", que muestra a través de vídeos los servicios y actividades más destacadas que ofrece el Ayuntamiento.

35. TRANSPARENCIA MUNICIPAL

La web del Ayuntamiento de Las Rozas crea una sección de transparencia según la metodología y requerimientos de Transparencia Internacional.

Transparencia Internacional (TI), única organización no gubernamental a escala universal dedicada a combatir la corrupción, congrega a la sociedad civil, sector privado y los gobiernos en una vasta coalición global.

Desde el año 2008 Transparencia Internacional elabora unos indicadores para medir el nivel de transparencia ante los ciudadanos, y mediante su aplicación, se evalúa la transparencia de los 110 mayores Ayuntamientos de España.

BUENAS PRÁCTICAS. AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA

36. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Gestión responsable que ha llevado a que el Ayuntamiento no haya tenido que recurrir a ningún tipo de rescate; se paga a proveedores en tiempo y forma y se continúa con la política de bajada de impuestos a los ciudadanos.

37. FOMENTO DE UNA MOVILIDAD SOSTENIBLE

El Ayuntamiento ha creado un gran carril bici que une centros neurálgicos y que, además, cuenta con puestos de alquiler de bicicletas. Además, pertenecemos al Red de Ciudades por la Bicicleta.

38. INCREMENTO DE LA TRANSPARENCIA

Se ha creado un apartado en la web destinado al Gobierno Abierto. El Ayuntamiento ha escalado en el resultado de la encuesta de Transparencia Internacional, situándonos en el puesto 47 del ranking.

39. MAYOR PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Hace 3 años entró en funcionamiento XPERTA, una herramienta de gestión de quejas, sugerencias e incidencias. Se han gestionado más de 5.000 y casi 2.000 ciudadanos están registrados en el sistema.

40. MAJADAHONDA, UNA CIUDAD CONECTADA E INNOVADORA

Importantes pasos en Nuevas Tecnologías para incrementar el número de trámites que un ciudadano puede hacer a través de la e Administración. Además, ha nacido el concepto MajadahontaTec, que lleva la tecnología a las familias con eventos como cursos de robótica, el concurso Robocampeones, la puesta en marcha de la I Campamento Tecnológico, la celebración de la I Smart Week y la creación del laboratorio tecnológico MajadaLab.

41. MEDIDAS PARA UNA ORGANIZACIÓN MÁS EFICIENTE Y RACIONAL

Entre las acciones que se han llevado a cabo destacan:

- Creación de la Oficina Virtual en la Página Web del Ayuntamiento, que permite a los ciudadanos realizar gestiones administrativas a través de la misma, así como la consulta de datos referentes al censo, padrón, gestiones tributarias... etc.
- Eliminación de tasas para la obtención de documentos administrativos.
- Transparencia en la Página Web municipal: publicación de todos los sueldos públicos, Presupuesto municipal, emisión de los plenos a través de Internet, actas... etc.
- Futuro Portal de Transparencia: se ampliará la información ya existente con información más detallada: declaraciones de bienes, subvenciones, datos de facturación y contrataciones públicas... etc.
- Reducción de la deuda municipal un 40% desde 2011. Un total de 16 millones de Euros de ahorro
- El periodo de pago a proveedores ha descendido de 211 a menos de 30 días.
- Se ha realizado la revisión de todas las ordenanzas fiscales municipales, lo que ha permitido la reducción y bonificación de la práctica totalidad de los impuestos.
- En los procedimientos de contratación se ha establecido, como criterio más importante (el 51% del total) el precio a la baja.
- Se ha implementado el gestor de expedientes electrónicos en el Ayuntamiento.
- En pocas fechas, se pondrá en marcha la aplicación móvil (APP) del Ayuntamiento de Pinto con el fin de mejorar el contacto con el ciudadano y posibilitar la gestión de incidencias.

42. MEDIDAS PARA EL BUEN GOBIERNO

Desde el Gobierno local de Torrejón de Ardoz (Madrid) queremos destacar algunas de las muchas iniciativas que hemos puesto en marcha durante la presente legislatura en relación con la política de buen gobierno y buenas prácticas. Son las siguientes:

- Que las familias con todos sus miembros desempleados queden exentas de pagar el IBI (Impuesto de Bienes Inmuebles). Esta medida entró en vigor el 1 de enero de 2013. Fuimos la primera ciudad de la Comunidad de Madrid en llevar a cabo esta medida. Durante estos dos años, han sido cerca de 500 las familias torrejoneras a las que hemos subvencionado este impuesto.
- Implantando el novedoso Plan de Eficiencia Energética mediante el cual hemos conseguido un ahorro energético del 35% en los consumos globales y del 66% en los del alumbrado público. Además se ha mejorado la calidad del servicio y hemos ahorrado un 20% en el coste global del contrato (cerca de un millón de euros). De este modo, el Ayuntamiento se adelantaba a las regulaciones europeas sobre eficiencia energética como la Directiva 2012/27, de 14 de noviembre que obliga a las Administraciones públicas a conseguir un ahorro del 20% antes del año 2020 mediante la eficiencia energética. Ahora otros municipios solicitan hacer lo mismo que hemos hecho en Torrejón.
- Los concejales y asesores del Ayuntamiento de Torrejón pagan de su bolsillo el coste del consumo de sus teléfonos móviles de trabajo.
- Torrejón dispone de tres sistemas tecnológicos de seguridad pioneros en España como son los Puntos de Encuentro, los terminales móviles de violencia de género y el sistema de detección de matrículas de vehículos robados o sospechosos.
- Implantación de un portal de Transparencia Municipal en la web oficial, cumpliendo con todos los indicadores de ITA y obteniendo un sobresaliente en su primer año de funcionamiento.
- La "Oficina de Intercambio de Libros de Texto" puesto en marcha por el Ayuntamiento por segunda edición consecutiva tras el éxito que obtuvo el año pasado y que consiste en la donación de libros de texto utilizados durante el curso 2013/2014 y como contrapartida la recepción de hasta el mismo número igual de libros de texto donados para el curso 2014/2015 siempre que se disponga de los mismos
- El comedor escolar de verano que atendió a más de 130 niños de familias vulnerables. Este proyecto socio-educativo además de incluir el

servicio de comedor escolar de verano para niñas y niños torrejoneros de las familias más vulnerables, les ofrecía actividades lúdicas y educativas que favorezcan el respeto entre iguales y la integración sociocultural de los menores.