



Ayuntamiento de Málaga

**PROTOCOLO DEPARTAMENTAL
DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
(PDPC)**

Agosto 2015



Contenido

| | |
|---|----|
| 1. MOTIVACIÓN | 3 |
| 2. OBJETIVOS | 4 |
| 3. ALCANCE | 5 |
| 4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 5 |
| 4.1. DEFINICIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA..... | 5 |
| 4.2. PRINCIPIOS EN LOS QUE SE BASA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 5 |
| 4.3. CONCEPTOS CLAVES..... | 6 |
| 4.4. ¿QUÉ DEBES SABER DEL REGLAMENTO ORGÁNICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?.... | 8 |
| 5. EL MARCO DE LA PARTICIPACIÓN..... | 8 |
| 5.1. MARCO JURIDICO | 8 |
| 5.2. LA PARTICIPACIÓN Y EL PLAN DE CALIDAD..... | 9 |
| 6. TIPOLOGÍAS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA..... | 9 |
| 7. ESTRUCTURAS DE SOPORTE | 10 |
| 7.1. DEPARTAMENTALES | 10 |
| 7.2. RED DE RESPONSABLES | 11 |
| 7.3. CAUCES..... | 11 |
| 7.4. CANALES..... | 11 |
| 7.5. TÉCNICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA..... | 15 |
| 8. DESPLIEGUE | 17 |
| 8.1. COMPETENCIAS..... | 17 |
| 8.2. FASES DEL DESPLIEGUE..... | 18 |
| 8.3. LÍNEAS DE ACTUACIÓN..... | 19 |
| 8.4. VARIABLES DEL DESPLIEGUE | 19 |
| 9. ESQUEMA GENERAL PARA LA IMPLANTACIÓN DEL PDPC | 21 |
| 10. ANEXOS ESPECÍFICOS | 24 |
| 11. GLOSARIO..... | 24 |

1. MOTIVACIÓN

La “Participación, implicando a los ciudadanos en cada una de las fases de los procesos, desde la concepción a la aplicación de las políticas, generando así una mayor confianza en los resultados finales y en las instituciones”, es uno de los principios de la buena gobernanza europea.

El objeto de este protocolo de participación ciudadana departamental (PDPC) es la delimitación conceptual del papel que cada departamento municipal, desde una perspectiva de transversalidad, ha de contemplar en este cometido, desde la planificación y programación, al diseño, ejecución y evaluación de la participación ciudadana en todo cuanto incida en sus servicios y actividades.

Asimismo este PDPC, pretende desarrollar un instrumento que delimite el marco competencial y los procedimientos operativos que los diversos departamentos municipales han de observar, con dos grandes perspectivas:

- ✓ De transversalidad: la participación ciudadana es competencia de gestión del Área de Participación Ciudadana, y es ella la que debe definir estrategias, gestionar su despliegue y asegurar y evaluar su mejor desarrollo. Pero como cualquier actuación transversal esta misión debe ser compartida con el resto de unidades departamentales, dónde se materializan muchas de las acciones de participación. No tendría sentido que el Área de participación ciudadana impulse y comprometa políticas de participación que luego los departamentos no observan. Sensibilizar, impulsar, homogeneizar,... la participación ciudadana en las unidades y actividades es el gran objetivo de este protocolo.
- ✓ De operatividad: la observación de los principios de la participación ciudadana no puede ser algo improvisado o voluntarioso (todos los ciudadanos tienen derecho a ello en cualquier actividad municipal), ni una acción al margen o complementaria a la actividad habitual; debe estar garantizado su cumplimiento e inserción en los procesos de servicio y de organización de actividades. Es por ello que desde hace tiempo se contempla, en el Plan de Calidad, la conveniencia de este protocolo que garantice y facilite su despliegue como una parte más de los procesos de gestión.

La participación ciudadana se desplegará, así, en los departamentos con el resto de metodologías y políticas de actuación que conforman el sistema de gestión habitual, desde una visión general e integrada de la acción departamental con la estrategia municipal, de coordinación y cooperación entre conceptos relacionados (participación ciudadana, Buen Gobierno, Atención y Comunicación, Calidad, Responsabilidad Social Corporativa,...)

Hay que advertir que el presente PDPC surge, como un prototipo de actuación, basado en el actual modelo municipal de participación ciudadana hasta tanto éste sea redefinido con los cambios del entorno y el nuevo periodo corporativo, siempre en pro de:

- ✓ Establecer el mayor nivel de confianza de la ciudadanía en el Buen Gobierno municipal y en su efectiva participación.
- ✓ Garantizar la equidad y los niveles de participación en toda la acción municipal.
- ✓ Avanzar en la efectiva modernización e innovación de los servicios municipales en su orientación a ciudadanía y en el desarrollo de la administración inteligente.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivos estratégicos: Tras lo expresado anteriormente, el presente protocolo de actuación se afronta con dos objetivos estratégicos claros:

- ✓ En primer lugar, establecer las pautas transversales de comunicación y actuación de las áreas y distritos del ayuntamiento de Málaga, en materia de participación ciudadana, con el fin de homogeneizar e impulsar los distintos procesos y servicios municipales.
- ✓ Crear una red de responsables de participación ciudadana, y en su caso una unidad de gestión de la participación ciudadana en cada departamento, que, bajo la coordinación del área que en cada momento ostente las competencias en la materia, promueva e impulse la aplicación de las pautas y objetivos marcados en este protocolo.

2.2. Objetivos operativos: podría concretarse, en esta primera fase del protocolo:

- ✓ En cuanto al PDPC:
 - Impulsar el enfoque de participación ciudadana en los departamentos, insertando la cultura de la participación en las estrategias departamentales, en momentos donde la incertidumbre organizativa aconseja mayores cotas de participación.
 - Facilitar y orientar procedimientos para que la participación ciudadana esté garantizada en los servicios y actuaciones departamentales.
 - Homogeneizar la participación ciudadana en la prestación de los servicios municipales, fijar estrategias y criterios que garanticen la igualdad y acceso a la participación ciudadana a todos los grupos de interés.
 - Impulsar procedimientos de planificación y programación de la participación ciudadana dentro del diseño de las actividades y servicios y, sobre todo, de evaluación de resultados e impacto de la acción departamental en materia de participación ciudadana.
 - Impulsar la participación ciudadana en algunos sectores claves para la participación (prestación social, cultural, vía pública e infraestructuras, movilidad,...) y muy especialmente en los Distritos, verdadero espacio vertebrador de la participación ciudadana.
- ✓ En cuanto a las estructuras responsables:
 - Garantizar el liderazgo necesario y manifiesto de la participación ciudadana en cada departamento.
 - Dotar a los departamentos municipales de las estructuras (unidades y/o red de responsables) para vehicular la aplicación de este protocolo.
 - Favorecer la coordinación y colaboración interdepartamental en materia de participación ciudadana, la visión compartida y la necesidad de abordaje en equipo.
 - Formar y asesorar en el despliegue más idóneo de la participación ciudadana, en las técnicas y herramientas que posibiliten un desarrollo escalable e integrado con otras actuaciones.
 - Formar agentes de participación ciudadana, emprendedores de la participación ciudadana en los departamentos entre todo el personal que interviene en procesos donde la participación ciudadana es incidente, difundiendo la cultura de la participación ciudadana y la orientación a la ciudadanía.

2.3. Objetivos corporativos indirectos:

Con todo ello se logrará una mejora de la imagen y la credibilidad municipal de cara al exterior, mediante la transversalidad de la participación ciudadana que contribuirá a la mejora de la gestión tanto interna como externa, favoreciendo a su vez el desarrollo de metodologías innovadoras que potencien la participación.

3. ALCANCE

En general, el alcance para este proyecto son los departamentos municipales que desarrollan actividades susceptibles de aplicación de procesos de participación ciudadana, así como, indirectamente, los grupos de interés relacionados con los mismos. Se considera “grupos de interés” toda persona física, jurídica o colectiva a la que le interesan o afectan las actividades, productos o servicios que la organización realiza, o que tiene un impacto en los objetivos, estrategias o actividades de la misma.

4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El primer paso para abordar un proyecto de cambio y mejora, y este protocolo lo es, pasa por delimitar y contextualizar la intervención, fijar conceptos claves, unificar criterios, marcar pautas,... que faciliten el posterior despliegue.

4.1. DEFINICIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A los efectos del protocolo, se entiende por participación ciudadana toda estrategia orientada a promover o potenciar la incidencia e implicación de la ciudadanía en las políticas públicas, garantizando un nivel de participación bidireccional, individual y grupal.

4.2. PRINCIPIOS EN LOS QUE SE BASA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Derecho de la ciudadanía a participar

El punto básico de partida, la participación ciudadana ya no es graciable, es un derecho que todo ciudadano tiene a participar en cuantos asuntos administrativos le competan y afecten; derecho que, como se verá más adelante, está ampliamente recogido en los textos legales de diferente rango. La equidad y la inclusividad en cuanto a la participación ciudadana también son un aspecto básico de este derecho.

2. Responsabilidad administrativa

Satisfacer y cumplir con ese derecho ciudadano exige la responsabilidad de las unidades administrativas y de gestión (además del nivel político) como agentes y principales impulsores de la participación ciudadana, estableciendo cauces y herramientas y poniendo a su disposición los recursos necesarios para que los usuarios puedan participar, sepan y quieran hacerlo.

3. Gobierno Abierto

Cualquier proyecto se contextualiza en un marco cognitivo, en una creencia o visión que fundamentan sus valores y actuaciones, el presente protocolo se enmarca en el contexto

de Transparencia y Gobierno Abierto, entendido como:

"Aquel que se abre a la interacción con la ciudadanía en la que ésta puede expresar sus opiniones sobre las políticas o proyectos políticos, coparticipar en la producción de servicios e intervenir de manera activa en el seguimiento, control y evaluación de la gestión".

4. Cambios en la cultura organizativa sobre participación ciudadana

La cultura de la participación ciudadana será un pilar básico, será valor estratégico a desarrollar en todas las partes del proceso, desde el impulso político-gestor, a la implicación técnica e, incluso, al fomento de la cultura de participación en la propia ciudadanía.

5. Innovación:

El Protocolo de Participación Ciudadana debe basarse en principios de innovación pública, innovación social, mejora continua, orientación a resultados,... que favorezcan no solo el desarrollo de la participación ciudadana sino nuevos enfoques y dimensiones que potencien nuevas formas y la efectividad y optimización de los recursos para ello disponibles. Una administración será "inteligente" si su personal, sus colaboradores, sus ciudadanos y la propia sociedad también lo son.

6. Proceso abierto y sostenible

El PDPC supone su inserción en la gestión departamental como un proceso abierto a ir configurando de forma sistemática, progresiva y escalable, según el desarrollo y resultados que aporten los distintos procedimientos que se vayan estableciendo y en función del nivel de participación ciudadana que competa al departamento.

El objetivo es dotar al departamento del sistema y cauces de participación que cada situación organizativa y las demandas de sus grupos de interés formulen, todo ello de forma planificada, sostenible, medible y evaluable, y en sí mismo participativa, colaborativa y consensuada.

7. Oportunidad

El despliegue en los departamentos de la participación ciudadana debe contemplarse desde una perspectiva de oportunidad de mejora, de suma de valor a todos los interesados, de facilitación y simplificación,... no como una carga o como una moda a importar. Será necesario, por tanto, un ejercicio de voluntad en la cooperación, de reflexión analítica en la toma de decisiones, de observancia del "buen sentido", de confianza,... y un esfuerzo y disponibilidad para gestionar la incertidumbre y las dudas inherentes. Construir el PDPC entre todos, de forma progresiva y multifocal, sinérgica, es el mejor sistema para este tipo de procesos, si el objetivo no es otro que la mayor calidad de vida de la ciudadanía.

4.3. CONCEPTOS CLAVES

Veamos algunos conceptos claves que hay que tener presente en una administración local:

- **Transparencia:** las normativas vigentes en transparencia concretan **dos aspectos** para garantizar el derecho a la información:

1. La publicación de datos relevantes por parte del Equipo de Gobierno: esa información relevante es un elemento necesario para facilitar y fomentar la

participación ciudadana, y es por este motivo por lo que en este Protocolo se resalta este tema y se proponen acciones concretas para conseguir los objetivos que las acompañan, si bien se estará a lo regulado internamente en la materia.

2. La garantía del derecho de toda persona a solicitar información y a ser respondida de manera adecuada: sobre el segundo aspecto, se procederá como en el caso anterior, si bien resaltar la necesidad de establecer el procedimiento de respuesta normalizado y, sobre todo, de garantizar la idoneidad de la respuesta.

• **Cambio**

La Participación Ciudadana, aunque lleva años en desarrollo, supone un proceso de cambio organizativo, con las posibilidades y resistencias que ello conlleva. Este objetivo de cambio se logrará si todas y cada una de las personas implicadas, cada cual desde su responsabilidad, son capaces de aplicarlo, y de hacerlo de forma colaborativa y conjuntamente. Como cualquier proceso de cambio, será fundamental:

- 1) Asumir la necesidad de afrontar la participación ciudadana.
- 2) Afrontar las acciones de preparación oportunas.
- 3) Pasar a la acción.

• **Corresponsabilidad**

En las organizaciones, la corresponsabilidad supone la delegación de responsabilidad y de trabajo, para que determinadas obligaciones y deberes no recaigan sobre un sólo individuo o grupo. En este sentido, la participación ciudadana no es una única responsabilidad del Área homónima, es una cuestión de todos los departamentos que interfieren con la ciudadanía.

Es por ello que un sistema de gestión de la participación ciudadana, aunque en él no todas las unidades o personas compartan el mismo nivel de responsabilidad, será efectivo si cada cual es responsable de su misión o cometido.

• **Transversalidad**

Concepto fundamental para la participación ciudadana, recordemos la definición de Albert Serra, profesor del Instituto de Dirección y Gestión Pública de ESADE:

“La transversalidad es, al mismo tiempo, un concepto y un instrumento organizativo cuya función es aportar capacidad de actuación a las organizaciones en relación con algunos temas para los que la organización clásica resulta inadecuada”.

Así, la transversalidad, concepto multidimensional, se centra en dos aspectos principales:

- 1) **Focalizar la atención de la organización en un tema** e intensificar la actuación sobre él.
- 2) **Mejorar la consistencia y la coherencia de la estrategia** y actuación de la organización en relación con el tema en cuestión.

• **Consenso**

Los espacios, órganos y procesos de participación deben ser, en primer lugar, espacios de encuentro, donde cada persona entra en relación con las demás y puede aportar su opinión, con libertad, con la garantía de que va a ser escuchada y respondida, sin miedo a ser criticada.

Y el encuentro personal, en Vitoria lo describen así, *debe traducirse en encuentro en los argumentos o, al menos, el consentimiento de una decisión cuando es mayoritaria por parte de quienes desde la minoría atenúe su rechazo y toleren la disidencia. No se trata de medir mayorías, de ganar o perder, se trata de intentar llegar a acuerdos que*

beneficien al común, obviando el tan ejercido “qué hay de lo mío “. Tampoco de “laminar” minorías, porque todas las opiniones son valiosas.

• Igualdad

Aunque parezca obvio, resaltar que el PDPC también debe velar por la igualdad de género en un sentido amplio, estableciendo condiciones de igualdad para las mujeres, tanto en el acceso, como en el ejercicio y control de las herramientas, procesos, espacios y recursos para la participación.

• Inclusión

Igualmente con el PDPC se fomentará la accesibilidad universal, proponiendo medidas de atención a la diversidad entendidas como el conjunto de actuaciones dirigidas a dar respuesta a las diferentes realidades, ritmos y situaciones culturales, de salud, etc. que garanticen la participación efectiva de todas las personas.

4.4. ¿QUÉ DEBES SABER DEL REGLAMENTO ORGÁNICO DE PARTICIPACIÓN CIDADADANA?

En el año 2006 se aprobó el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana cuyo texto fue modificado en 2008. En el mismo se regulan:

- Los derechos de la ciudadanía (consulta popular, derecho de petición, iniciativa popular...)
- El fomento del asociacionismo (Registro Municipal de Asociaciones, mediación asociativa, subvenciones, locales públicos, etc.)
- Los órganos de participación. Son órganos de colaboración, deliberación y asesoramiento y con capacidad de realizar propuestas, de los que forman parte representantes de las administraciones, agentes sociales, así como asociaciones y entidades del municipio, en materia económica y social que gozan de carácter consultivo, y a través de los cuales se hace efectiva la participación y el acercamiento de la ciudadanía a los asuntos de interés público local.

5. EL MARCO DE LA PARTICIPACIÓN

Un segundo paso, ineludible para abordar cualquier proceso de cambio o mejora, es aceptar la necesidad y delimitar el marco en el que ha de producirse.

La Participación Ciudadana, como cualquier intervención organizativa, no es un hecho aislado, se produce en un marco externo determinado y en otro interno muy concreto. Enfoques teóricos, marcos normativos, factores y variables de diversa índole condicionan su concepción, dimensión o despliegue.

5.1. MARCO JURIDICO

- Carta de derechos fundamentales de la Unión Europea y Carta Europea de Autonomía Local, considerando que el derecho de los ciudadanos a participar en la gestión de los asuntos públicos forma parte de los principios democráticos comunes a todos los estados miembros del consejo de Europa.
- Constitución española, arts. 9 y 23 regulan el derecho de los ciudadanos a participar en la vida política, económica, cultural y social.
- Estatuto de Autonomía para Andalucía, arts. 10.19, 30 y 31 desarrollan la participación ciudadana en las políticas públicas, garantiza la participación en condiciones de igualdad y el derecho a una buena administración.

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, art. 18 reconoce el derecho de los vecinos a participar en la gestión municipal.
- Ley 5/2010, de 11 de junio, Autonomía Local de Andalucía, art 9 establecimiento y desarrollo de estructuras de participación ciudadana y del acceso a las nuevas tecnologías.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, desarrolla y regula las estructuras de participación del Excmo. Ayuntamiento de Málaga.

5.2. LA PARTICIPACIÓN Y EL PLAN DE CALIDAD

El despliegue de la participación ciudadana en los departamentos va muy unido a los servicios y actividades, es por ello que debe coordinarse, cuando no integrarse, en las metodologías de trabajo, como una parte más del proceso.

De ahí que el protocolo se relacione estrechamente con otros planes o protocolos como:

- La participación ciudadana debe ser un instrumento de gestión de los planificados en el Marco Estratégico de Gestión (MEG) y factor del Plan de Acción Municipal y los correspondientes planes departamentales.
- Debe relacionarse con las actuaciones sobre intervención en procesos (donde debe integrarse) y demás actuaciones del Plan de Calidad.
- Con el Protocolo de Comunicación Externa y demás directrices emanadas del Área de Comunicación.
- Con actuaciones de atención e información del SAIC, del Sistema de Quejas y Sugerencias,...
- Con las acciones relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa, y otras actuaciones del Plan de Calidad con las que tenga correlación.

6. TIPOLOGÍAS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con las tipologías se pretenden definir las diferentes casuísticas que se pueden dar en la participación ciudadana. Las tipologías responden a las preguntas:

- ¿qué cosas quiero realizar o hacer?
- ¿para qué quiero la participación?

Atendiendo a estas preguntas, se pueden definir las siguientes tipologías:

1. **Información general a la ciudadanía de alguna actuación que se va a realizar (Informar propósitos):** se hace partícipe a la ciudadanía de un proyecto o actuación que está previsto realizarse, para que sepan en todo momento las fases y las implicaciones que conlleva.
2. **Conocer las expectativas de la ciudadanía (Conocer inquietudes):** para conocer las demandas y necesidades de la ciudadanía. Por medio de esta participación, se puede conocer todas aquellas cosas que la ciudadanía demanda a los ayuntamientos, en cualquier materia, sin que exista una materia o proyecto predefinido sobre el que se quiere conocer la opinión. Esta participación puede ser activa (si se fomenta por parte del ayuntamiento) o pasiva (se “oye” a la ciudadanía, se espera que vengan a pedir lo que necesitan o esperan).

3. **Aportación de ideas u opiniones para un proyecto (Proponer):** para que la ciudadanía aporte ideas, opiniones,... sobre algún proyecto o actuación que se tiene previsto realizar, o sobre un posible gasto que se va a realizar. En primer lugar se le da a conocer la información sobre la iniciativa y el fin que se busca, para posteriormente solicitar la participación activa a través las propuestas que puedan aportar relacionadas con la materia, proyecto o actuación que se trate.
4. **Implicar a la ciudadanía en las decisiones relativas a la gestión municipal (Decidir):** para que la ciudadanía elija directamente sobre la totalidad o ciertas características de un proyecto o actuación que se quiera realizar, de forma que las personas que vayan a beneficiarse de este proyecto o actuación decidan las características principales del mismo.
5. **Información general a la ciudadanía de alguna actuación ya realizada (Informar resultados):** se hace partícipe a la ciudadanía de información acerca de los resultados finales sobre una actuación ya realizada. Este tipo de participación se hace para que la ciudadanía conozca los resultados finales del proyecto o actuación y/o para que pueda evaluar el resultado final.
6. **Conocer la opinión de la ciudadanía sobre proyecto o actuación que se ha realizado (Evaluar):** para que la ciudadanía opine y evalúe los resultados obtenidos de la actuación y proyecto que se trate. Por medio de esta participación, se consigue que la ciudadanía se implique en valorar el resultado final y aporte opiniones que puedan tenerse en cuenta para futuros proyectos o actuaciones similares. Se realizará en coordinación con la participación en materia de *“Información general a la ciudadanía de alguna actuación ya realizada”*.

7. ESTRUCTURAS DE SOPORTE

7.1. DEPARTAMENTALES

Todos los departamentos municipales deberán contemplar en su gestión el adecuado tratamiento que han de llevar a cabo en materia de participación ciudadana, conforme al presente protocolo y al propio reglamento de participación, en el nivel que afecte a sus actividades y servicios.

Los departamentos que se estiman más afectados habrán de designar una unidad responsable a tal fin y serán entre otros:

- ✓ Las Juntas Municipales de Distrito
- ✓ Área de Alcaldía
- ✓ Área de Igualdad de Oportunidades
- ✓ Área de Derechos Sociales
- ✓ Área de Juventud
- ✓ Área de Medio Ambiente
- ✓ Gerencia Municipal de Urbanismo
- ✓ Área de Accesibilidad
- ✓ Área de Tráfico
- ✓ Área de Cultura
- ✓ Área de Deportes
- ✓ Servicio de Calidad-SAIC
- ✓ Delegación de Seguridad
- ✓ OMAU
- ✓ Área de Comercio

- ✓ EMASA
- ✓ EMT
- ✓ Fundaciones de Cultura,...

7.2. RED DE RESPONSABLES

En cada uno de ellos se designará una persona responsable de la aplicación de este protocolo, que actuará como interlocutor con el área de participación ciudadana ante cualquier duda que pueda surgir sobre el mismo.

La coordinación se llevará a cabo a través de reuniones periódicas con todos los departamentos implicados y el área de Participación Ciudadana.

Los objetivos y normas de funcionamiento serán presentados en la primera reunión en la que se conforme la Red.

7.3. CAUCES

Son las grandes vías o medios a través de las cuales se pueden llevar a cabo la participación ciudadana. Se pueden distinguir los siguientes:

1. **Presencial:** medio por el que las personas acuden físicamente a un determinado lugar para poder participar. Dentro del cauce presencial hay diferentes canales de prestación presencial.
2. **Telefónico:** medio en el que las personas utilizan el teléfono para comunicarse verbalmente y poder participar en una actividad. Evita la barrera que pueda tener el cauce presencial en cuando a desplazamientos, pero tiene las limitaciones de sólo poder usar la voz entre dos interlocutores para poder comunicarse y ser partícipe de alguna actuación.
3. **Telemático:** medio en el que la persona utiliza la infraestructura de internet para poder participar en una actividad de una forma pasiva. Debe complementarse con otros cauces, ya que no toda la población tiene acceso, ni sabe cómo utilizar eficazmente las herramientas de participación de este cauce.
4. **Medios de comunicación de masas:** medio tradicional de comunicación, que las personas pueden usar para participar en una actividad. Se usan para llegar a un gran volumen de personas (radio, televisión y prensa escrita). Se pueden combinar con otros cauces para que la participación sea más efectiva y accesible.
5. **Redes Sociales:** medio en el que las personas utilizan la infraestructura de internet para poder participar en una actividad, de una forma activa, con intercambio de información en tiempo real.

7.4. CANALES

Son las herramientas y metodología que se usan para llevar a cabo la participación ciudadana. Pueden realizarse por uno o varios cauces. Las técnicas para poder llevar a cabo la participación pueden usar uno o varios canales a la vez para mejorar y optimizar las actuaciones que se llevan a cabo, para dar cumplimiento, entre otras normas, a lo dispuesto sobre acceso a la información de gestión en la normativa sobre Transparencia y Buen Gobierno, donde se determina que *“La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno tiene por objeto, ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las*

obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento”.

1. **Publicaciones de información en papel:** Folletos, revistas monográficas, poster, boletines,... en los que se facilita información de la situación en que se encuentra una actividad/actuación. Se pueden difundir en instalaciones municipales mediante mupis, expositores municipales, etc. y dirigir a la población en general o solo a la población que se decida, o pueda verse afectada por dicha actuación. Se puede proporcionar la información principal del hecho o también servir para informar de otros canales de participación existentes y su forma de acceso. Asimismo se pueden utilizar para recoger opiniones por medio de formularios que se encuentren con el resto de documentación.
2. **Exposiciones monográficas:** Agrupación de toda la información disponible sobre una materia o actuación en un mismo sitio diseñado para ese propósito, que podrá ser fijo o itinerante, y contará con paneles expositivos y personal que explique y recoja opiniones sobre la actuación.
3. **Teléfono:** Mediante el teléfono de información municipal (010) u otro específico, se puede facilitar información, aclarar dudas, pedir opinión o realizar encuestas sobre temas o actuaciones concretas programadas, en ejecución o finalizadas
4. **Oficinas municipales:** A través de la red de oficinas municipales de atención ciudadana ubicadas en cada distrito (OMAC) y otras oficinas especializadas (GESTRISAM, IMV...) se puede facilitar información, recoger peticiones, sugerencias, alegaciones o habilitar como oficinas de votación presencial en caso necesario.
5. **Espacio web específico:** por medio de una página web en internet se puede informar de una determinada actuación, aportando toda la información que sea útil para entender y conocer que se ha realizado o quiere realizar. A través de ellas se pueden realizar encuestas para que la ciudadanía vote, o poner en marcha chat o foros que permitan plantear preguntas o dudas que puedan surgir. Por ejemplo: Málaga 24h.
6. **Correo electrónico:** por medio de un correo electrónico específico, se puede facilitar una información solicitada o enviar información periódica a personas que la hayan solicitado sobre un tema concreto (lista de distribución). También recibir peticiones, sugerencias, inquietudes sobre una actuación concreta, y recibir votos sobre alguna actuación en la que se ha pedido la opinión con posibles opciones.
7. **Anuncios publicitarios:** por medio de anuncios publicitarios en prensa, radio o TV se puede informar a la ciudadanía de forma muy general de algunos proyectos y los canales que se habilitan para poder ampliar la información y participar en dicha actuación.
8. **Charlas / programas monográficos:** reuniones abiertas a la ciudadanía en general y/o a representantes de ésta para informar de alguna actuación en concreto, resolviendo las posibles dudas e inquietudes; también se pueden recoger peticiones en relación con una actuación. Se realizan en un lugar físico en un día y hora concreta, pero también se pueden retransmitir por algún medio de comunicación audiovisual (TV o radio) o internet, en función de la importancia y las personas que puedan verse afectadas.
9. **Sistemas de comunicación generales con la administración:** Los ciudadanos se pueden dirigir a los responsables municipales para exponer sus inquietudes o peticiones sobre temas municipales a través del sistema de quejas y sugerencias,

instancia general (registro de documentos), correo del/de la alcalde/sa, programas de TV o radio y redes sociales institucionales.

10. **Redes Sociales:** por medio de cuentas específicas de redes sociales o uso de ciertos hashtag, sobre la materia que se trate, se puede dar información, facilitar otros canales para ampliarla, recoger opinión sobre algún tema o votar sobre varias posibles opciones ofrecidas. Además la ciudadanía puede expresar a la administración sus preocupaciones o peticiones pudiendo verse respaldadas por otros ciudadanos.

11. **Plataformas de participación presenciales u on-line:** por este medio se puede informar sobre actuaciones municipales, recoger opinión sobre las mismas, proponer discusiones abiertas sobre un tema concreto e incluso votar sobre alguna actuación.

“Málaga funciona” (con coordinación de distritos) es una plataforma que permite a la ciudadanía comunicar incidencias de la vía pública.

“Málaga contesta” es otra plataforma en la que la ciudadanía puede participar en las decisiones que les afecta.

12. **Encuestas / Entrevistas:** por medio de las encuestas se puede conocer el parecer sobre algún tema, o como de satisfecha está la ciudadanía sobre un determinado tema. Pueden realizarse presencialmente, telefónicamente o telemáticamente y tanto a la población a la que va dirigida una actuación como a expertos sobre la materia.

A través de las estructuras de calidad de los departamentos municipales, se programan anualmente una serie de evaluaciones para conocer el grado de satisfacción de la prestación de los servicios. Una vez realizadas, se analizan los resultados por parte de los comités de calidad, y se toman las medidas que se estimen oportunas para mejorar los aspectos que no cumplen la satisfacción de los usuarios.

En el Ayuntamiento de Málaga se usan diferentes técnicas para realizar las evaluaciones de la satisfacción:

- Encuesta EVASATU: para conocer la importancia de determinados parámetros del servicio y la satisfacción que de ellos se obtiene.
- Encuesta ÓMNIBUS: para conocer el estado de la percepción de la atención, y averiguar las tendencias que muestran distintas variables que influyen en el servicio.
- Encuesta específica Ad Hoc: para conocer opiniones acerca de alguna cuestión concreta por parte de la ciudadanía.
- Grupos Focales: para obtener información y opinión de un número reducido de usuarios/as (empresas, asociaciones, personas jurídicas, usuarios/as representativos/as) a través de reuniones semiestructuradas.
- Paneles de usuarios/as: grupos específicos de informantes que aportan periódicamente su opinión, para conocer la tendencia de alguna cuestión desde la óptica de los expertos.
- Entrevistas en profundidad: para entender problemas, donde no se han obtenido resultados adecuados con anterioridad a través de juicio de expertos.
- Registros atencionales del personal de frontera: para conocer las expectativas y percepciones de los servicios que se prestan por medio de los empleados/as que están tratando con el público.
- Quejas y sugerencias: para conocer el estado de opinión de la ciudadanía. El sistema de QyS es un sistema centralizado y transversal a todo el

ayuntamiento, por el medio del cual la ciudadanía en general y los usuarios de los servicios municipales en particular pueden dar su opinión y sus comentarios acerca de las actividades municipales y de la prestación de servicios concretos.

- Encuestas post-servicio: para conocer la opinión de cómo se ha prestado el servicio por medio de unos parámetros predefinidos (rapidez, profesionalidad, cortesía, información e instalaciones).
 - Cliente simulado: para conocer el comportamiento de personal de atención de los servicios a través de un cliente simulado anónimo que tiene preparadas ciertas actuaciones. Se analiza el tratamiento que se le da al usuario/a, el conocimiento de los trámite/actividades, la cortesía, el orden del emplazamiento, la imagen que se proyecta,...
 - A través de encuestas de satisfacción y/o evaluación a la ciudadanía sobre los servicios prestados por los departamentos municipales, el impacto de las actuaciones o la evaluación de políticas públicas.
13. **Comunicaciones prensa:** por medio de los comunicados de prensa (ruedas de prensa o notas de prensa) se puede informar a la ciudadanía de forma general sobre la puesta en marcha de iniciativas de participación en determinadas actuaciones.
14. **Reuniones deliberativas:** en las que se exponen las diferentes opiniones, con posibilidad de elevarse a instancias superiores competentes.

Reuniones e intervenciones en órganos municipales:

- Pleno Municipal. Las asociaciones, federaciones, confederaciones y uniones de asociaciones que defiendan los intereses generales de la vecindad, pueden intervenir en el pleno municipal en relación con un punto del orden del día o en el turno de ruegos y preguntas, según lo recogido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana arts. 138 y 139.
- Consejos Territoriales de Participación. (arts. 115 al 123 del ROPC)
- Consejos Sectoriales de Participación. (arts. 58 al 74 del ROPC)
- Comisiones de Trabajo. (arts.124 al 128 del ROPC)
- Comisiones de Pleno. (arts. 147 al 150 del Reglamento Orgánico del Pleno)
- Comisiones técnicas. (arts. 75 al 76 del ROPC)
- Mesas de debate. (art. 77 del ROPC)

| Canales / Cauces | Presencial | Telefónico | Telemático | Medios de comunicación | Redes Sociales |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------------------|----------------|
| Publicaciones de información en papel | X | | | | |
| Exposiciones monográficas | X | | | | |
| Teléfono | | X | | | |
| Oficinas municipales | X | | | | |
| Espacio web específico | | | X | | |
| Correo electrónico | | | X | | |
| Anuncios publicitarios | | | | X | |
| Charlas / programas monográficos | X | | X | X | |
| Sistemas de comunicación generales | X | X | X | X | X |

| Canales \ Cauces | Presencial | Telefónico | Telemático | Medios de comunicación | Redes Sociales |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------------------|----------------|
| Redes Sociales | | | | | X |
| Plataformas de participación on-line | | | X | | X |
| Encuestas / Entrevistas | X | X | X | | |
| Comunicaciones prensa | | | | X | |
| Reuniones deliberativas | X | | X | | |

7.5. TÉCNICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las técnicas son los instrumentos a través de los cuales se lleva a cabo las tipologías de participación. Cada técnica podrá utilizar diferentes canales a través de los cuales se puedan realizar. Las técnicas responden a la pregunta ¿cómo se puede realizar la participación?

- 1. Reuniones vecinales (órganos de participación sectoriales y/o territoriales):** A celebrar entre responsables municipales y ciudadanía con la posibilidad de ser abiertas o limitadas en cuanto a temas y/o miembros, y que podrán ser asimismo informativas, de sondeo, valorativas o de recogida de propuestas, etc
- 2. Presupuestos participativos.** Se emplearía una parte del presupuesto de inversiones de las Áreas, Departamentos y Distritos del Ayuntamiento. El proceso deberá contar con dos líneas que faciliten la participación tanto a través de plataforma informática habilitada al efecto como de forma presencial, y de manera individual o colectiva. La Guía que rija dicho proceso se añadirá como anexo al protocolo.
- 3. Campañas de información: general o específica.** Se pueden realizar a través de: mesas redondas, paneles, tabloneros, maquetas, folletos informativos o utilizando NNTT
- 4. Encuestas y sondeos de opinión.** A usuarios o a expertos. Presenciales (en papel), telefónicas, telemáticas (página web, enlaces, QR,...)
- 5. Preguntar a la ciudadanía:** en función de a quién nos dirijamos.
- 6. Escuchar a la ciudadanía:** Quejas y Sugerencias, foros, Redes Sociales,
- 7. Dar la posibilidad de que la ciudadanía vote.** (Consulta a la ciudadanía)
- 8. Observatorios:** de recogida de información permanente o periódica, objetiva (datos e indicadores) y subjetiva (percepción), o a través de paneles de expertos, grupos focales, análisis con grupos de interés,...

| Canales \ Técnicas | Reuniones vecinales | Presupuestos participativos | Campañas de información | Encuestas | Preguntar a la ciudadanía | Escuchar a la ciudadanía | Consulta a la ciudadanía | Observatorios |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Publicaciones de información en papel | X | X | X | X | | | | X |
| Exposiciones monográficas | X | X | X | | | | | X |
| Teléfono | | X | X | X | | | | X |
| Oficinas municipales | | X | X | X | | | X | X |

PROTOCOLO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

| Canales / Técnicas | Reuniones vecinales | Presupuestos participativos | Campañas de información | Encuestas | Preguntar a la ciudadanía | Escuchar a la ciudadanía | Consulta a la ciudadanía | Observatorios |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Espacio web específico | X | X | X | | | | | X |
| Correo electrónico | X | X | X | | | | | X |
| Anuncios publicitarios | X | X | X | | | | | X |
| Charlas / programas monográficos | X | X | X | | X | | | X |
| Sistemas de comunicación generales | | X | | | | X | | X |
| Redes Sociales | X | X | X | | X | X | | X |
| Plataformas de participación on-line | X | X | | | X | X | X | |
| Encuestas / Entrevistas | | | | X | X | X | | X |
| Comunicaciones prensa | X | X | X | | | | | X |
| Reuniones deliberativas | X | X | | | | X | X | X |

8. DESPLIEGUE

El objetivo del presente protocolo de actuación es su despliegue y puesta en marcha en todos los departamentos municipales que corresponda y en aquellas actividades donde la participación ciudadana deba contemplarse. Recuérdese que el enfoque transversal de la PC supone:

- Que aunque la PC se coordine e impulse en el área responsable, es en la prestación de los servicios y actividades donde debe aplicarse en el día a día, es decir, en los departamentos finalistas.
- Que este enfoque supone dar una prioridad a la PC a nivel corporativo, de forma coordinada en todas las unidades de trabajo, para asegurar su cumplimiento y optimizar recursos.

8.1. COMPETENCIAS

Como cualquier acción transversal es prioritario delimitar claramente los niveles de competencia de cada unidad, para garantizar su desarrollo, homogenizar y optimizar recursos, evitando duplicidades, saturación a la ciudadanía, desajustes en los aplicativos,...

- Área de Participación Ciudadana: como responsable de esta competencia delegada a nivel corporativo, le corresponde su definición estratégica, su programación y diseño, gestión, coordinación, supervisión y evaluación de resultados. En definitiva el liderazgo y toma de decisiones sobre su despliegue.
- Departamentos municipales: serán los responsables de la puesta en marcha de cuantas actividades de participación, contempladas en este protocolo o diseñadas por el Área de Participación, sean de aplicación en la prestación de los servicios y actividades de su competencia, para garantizar el mayor y más adecuado nivel en el despliegue de la PC en su actividad y relación con sus ciudadanos-usuarios, así como con los grupos de interés con los que interactúa.
- Departamentos específicos con los que coordinar estas actuaciones (la PC no es un hecho aislado, es una parte del proceso o actividad y, por tanto debe relacionarse con otros aspectos del mismo) :
 - Alcaldía: dada la repercusión de la PC en la imagen municipal deberá consultarse o comunicar al área de Alcaldía cualquier aspecto que se estime relevante o de posible impacto, bien por el Área de Participación e, incluso, por los propios Departamentos.
 - Comunicación: en gran medida la PC supone comunicación externa, es por ello que se adecuará a lo dispuesto a tal fin por el Área de Comunicación o se consultará con ella cuando se prevea repercusión en la imagen municipal.
 - Secretaría: se consultará cualquier duda que pueda existir sobre aspectos legales con la PC, preferentemente a través del Área de Participación.
 - Servicio de Calidad, con el que se mantendrá una doble relación:
 - En cuanto al despliegue y su inserción como parte de los procesos normalizados y/o certificados.

- En cuanto a la realización de encuestas relacionadas con las expectativas, percepción y/o satisfacción con los servicios: cualquiera de estas encuestas se canalizarán a través de este Servicio de Calidad, unidad encargada de la contratación y coordinación en esta materia.
- CEMI: igualmente se canalizarán a través del CEMI la adquisición y uso de dispositivos electrónicos que tengan una incidencia en la programación TIC a nivel municipal.

8.2. FASES DEL DESPLIEGUE

Lo dispuesto en este protocolo de PC debe tener una consideración de obligado cumplimiento en todas aquellas actividades que conlleven relación con la ciudadanía; en los casos de departamentos con una especial incidencia lo llevarán a cabo de forma planificada, se aprobará su despliegue anualmente con el Plan de Acción Departamental del PAC-MIDO, siguiendo las siguientes fases (ver cuadro 1):

1ª Mapa de la participación: se llevará a cabo una identificación de las necesidades de intervención, de las actuaciones y servicios programados que conlleven participación, ajustándolos a la tipología de participación, delimitando cronograma y priorizando actuaciones. Con ello se elaborará un mapa de la participación del departamento (los que tienen mayor incidencia), priorizado y temporalizado. (Ver cuadro 2).

2ª Identificación de destinatarios: se analizarán los destinatarios directos (población en general, asociaciones, jóvenes,...) y demás grupos de interés que se verán implicados por la acción de participación (en especial otros departamentos internos).

3ª Análisis de medios de participación: en cada caso se analizarán y seleccionarán anualmente y de forma coordinada las vías a utilizar en la PC:

3.1. Técnicas: en primer lugar se aconseja analizar las técnicas que se van a usar para cada acto de la participación, si es más conveniente la reunión, la campaña, una encuesta,...

3.2. Cauces: analizarán los cauces de mayor impacto y eficiencia para cada caso, especial coordinación se tendrá con el Área de Comunicación se dará con el uso de las Redes Sociales, con el CEMI en los telemáticos y con el Servicio de Calidad si se utiliza el SAIC. Por ejemplo: en función del objetivo y de las disponibilidades, qué tipo de encuesta, presencial o telefónica.

3.3. Canales: por último se analizará el canal a utilizar, por ejemplo, teléfono del servicio, el 010 ó empresa especializada.

4ª Programación de las actuaciones: se realizará en dos niveles:

4.1. Programación anual: siguiendo la priorización del mapa se elaborará un programa calendarizado de actuaciones en coordinación con otros departamentos implicados.

4.2. Acción de participación: se pondrá en marcha cada una de las acciones a llevar a cabo, igualmente de forma coordinada.

5ª Evaluación y seguimiento: es obvia la importancia que tiene el seguimiento de las actuaciones, para garantizar su adecuación a lo planificado, y la evaluación de resultados, tanto a la organización (interna) como, sobre todo, a la ciudadanía y grupos de interés (externa).

Se llevará a cabo una vez implantado este protocolo y creada la red de responsables de participación.

La periodicidad se establecerá en las reuniones de coordinación que se mantengan con los departamentos colaboradores, en función del desarrollo de este protocolo.

El tipo de evaluación que se llevará a cabo será fundamentalmente una **Evaluación de resultados** en la que se analice:

- El grado de implicación de las áreas y distritos municipales en la aplicación de este protocolo respecto a los procesos y actividades afectadas por el mismo. (Cuantificación de las áreas, distritos y organismos municipales que aplican el protocolo).
- El grado de aplicación del presente protocolo en las actividades y procesos participativos municipales. (Cuantificación del nº de procesos en los que se aplica el protocolo).

No obstante, en las reuniones de coordinación que se mantengan desde el Área de Participación Ciudadana con la Red de Responsables de Participación, se podrán modificar o ampliar los tipos de indicadores para la evaluación de aplicación del Protocolo.

Una vez realizadas las evaluaciones, se deberá elaborar un **informe de evaluación** al que se dará la oportuna difusión.

8.3. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Para facilitar la programación de actuaciones y una visión global de la operativa cada departamento, con el asesoramiento de los asesores del Servicio de Calidad si así lo estiman oportuno, elaborará un cuadro donde se reflejen las actuaciones del año, por tipología, descripción de la técnica, cauce y canal a utilizar, la población a que se dirige y otros departamentos afectados, así como un campo de observaciones que describan la acción. (Ver cuadro 3).

8.4. VARIABLES DEL DESPLIEGUE

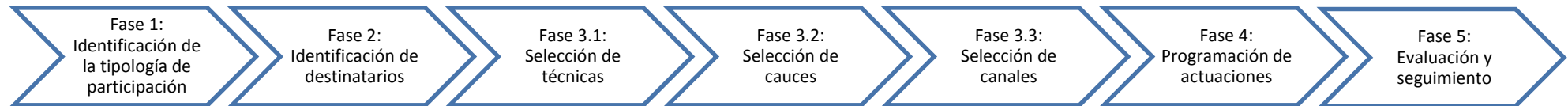
Para la mayor efectividad en el desarrollo de este protocolo en cada departamento se contemplarán algunas variables de éxito:

- Relación con otras actuaciones:

- Se coordinará su aplicación dentro de la normalización de procesos, según la normativa ISO 9001 como subproceso de apoyo, así como con otros protocolos del Plan de Calidad especialmente relacionados (protocolo de Comunicación Externa, con el de Grupos de Interés, con el de Evaluación del Impacto y con el Sistema de Evaluación de la Satisfacción).
- Con actuaciones de transparencia y buen gobierno, así como con la relación de gestión de departamentos con una alta colaboración con colectivos y grupos (sociales, culturales, económicos,...)
- Se procurará la más estrecha comunicación y coordinación entre departamentos que indirectamente pueden verse afectados por la acción de participación, por tener competencias y grupos de interés afines, muy en especial entre departamentos finalistas y las Juntas de Distritos y viceversa, por la enorme relación de estos con los colectivos vecinales de cada zona.
- El presente protocolo, por su incidencia en la orientación a ciudadanía y en el cumplimiento de la normativa de participación, será remitido al Área de Alcaldía por si estima de interés su inclusión en la planificación estratégica corporativa, impulsando así su despliegue, así como al Área de Recursos Humanos y Calidad para su inclusión como protocolo del Sistema de Gestión de la Calidad del PAC-MIDO, facilitando así su operativa.
- Buenas prácticas: dada la amplitud de posibilidades y técnicas que la PC tiene, es conveniente que se faciliten a los departamentos las ya existentes buenas prácticas, tanto a nivel externo como interno. Se creará al respecto un Banco de Buenas Prácticas en el Portal Corporativo.
- Formación: se diseñará por el Centro Municipal de Formación un curso on line y se desplegarán cuantas acciones formativas y de sensibilización sean necesarias para lograr el mayor nivel de resultados y de eficiencia.

9. ESQUEMA GENERAL PARA LA IMPLANTACIÓN DEL PDPC

CUADRO 1



| TIPOLOGÍAS DE PARTICIPACIÓN | DESTINATARIOS | TÉCNICAS | CAUCES | CANALES | PROGRAMACIÓN DE ACTUACIONES | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO |
|---|---|--|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Informar propósitos • Conocer inquietudes • Proponer • Decidir • Informar resultados • Evaluar | <ul style="list-style-type: none"> • Población en general • Asociaciones y entidades • Jóvenes • Menores • Mayores | <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones vecinales • Presupuestos participativos • Campañas de información • Encuestas • Preguntar a la ciudadanía • Escuchar a la ciudadanía • Consultar a la ciudadanía | <ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Telefónico • Telemático • Medios de comunicación • Redes sociales | <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en papel • Exposiciones monográficas • Teléfono • Oficinas municipales • Espacios web específico • Correo electrónico • Anuncios publicitarios • Charlas/programas monográficos • Sistemas de comunicación generales • Redes sociales • Plataformas de participación on-line • Encuestas/Entrevistas • Comunicaciones prensa • Reuniones deliberativas | <ul style="list-style-type: none"> • Programación anual. • Acción de participación | <ul style="list-style-type: none"> • Nº de áreas/distritos /organismos implicados en el Protocolo • Nº de procesos a los que se ha aplicado el Protocolo |

| | | | | | | |
|--|---------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| CUADRO 2 Matriz de priorización. | Área: | | Persona Responsable: | | | |
| | Servicio: | | | | | |
| | | | Otras áreas implicadas: | | | |
| Servicios, proyectos, actuac. susceptibles de PC. | Departamento | Organización | Ciudadanía | Beneficios | Viabilidad | TOTAL |
| Proyecto 1,.... | | | | | | |
| Activ. 1 | | | | | | |
| Activ. 2,.... | | | | | | |

El modo de operar con el último apartado de la Matriz de priorización, sería como sigue: listar los principales programas del departamento y puntuar –entre 1 poca y 10 mucha- su importancia según impacto para el departamento, la organización municipal, la ciudadanía, las previsible beneficios que puede aportar y la viabilidad o dificultad de llevar a cabo la PC (por razones de personas, de complejidad de costes, de evaluación,...), en este caso el 1 será mucha dificultad y el 10 poca dificultad. Del resultado de esta puntuación se podrá decidir qué programas deberían ser susceptibles de abordar cuanto antes la aplicación del protocolo.

| CUADRO 3 | PROGRAMACIÓN | | | | | |
|---------------------------|--------------|-------|-------|------------------|-----------------------|---------------|
| ACTUACIONES | Técnica | Cauce | Canal | Público objetivo | Departamento afectado | Observaciones |
| Información propósitos | | | | | | |
| Conocer inquietudes | | | | | | |
| Proponer | | | | | | |
| Decidir | | | | | | |
| Información de resultados | | | | | | |
| Evaluar | | | | | | |

10. ANEXOS ESPECÍFICOS

Se adjuntarán a este protocolo tres aplicaciones de este protocolo en tres departamentos concretos, Juntas de Distrito, Gerencia Municipal de Urbanismo y OMAU, por su participación activa en la elaboración, porque tienen una especial incidencia en materia de PC y, además, para facilitar unos primeros ejemplos de aplicación.

11. GLOSARIO

- Administración local: representa la administración más cercana a la ciudadanía, asumiendo la gestión de servicios públicos e interviniendo en el desarrollo económico del municipio, a través de una gestión eficaz de sus medios y recursos en aras de obtener una rentabilidad social.
- Asociación sin ánimo de lucro: agrupación de personas constituidas para realizar una actividad colectiva, de forma estable, organizada democráticamente e independientes del Estado.
- Consejo Sectorial: órgano de participación, información y propuesta que actúa en el ámbito de los distintos sectores de actuación en los que el Ayuntamiento de Málaga tiene competencias.
- Consejo Territorial: órgano colegiado de participación, información, asesoramiento y propuesta, que impulsa y sirve de cauce a la participación ciudadana.
- Democracia: Doctrina política favorable a la intervención del pueblo en el gobierno. Predominio del pueblo en el gobierno político de un Estado.
- Democracia participativa: forma de democracia en las que la ciudadanía tiene una mayor participación en la toma de decisiones políticas.
- Democracia representativa: democracia en la que el pueblo ejerce su soberanía a través de los órganos representativos que se eligen por votación.
- Derecho de petición: es la facultad que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación de solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, por razones de interés público (individual, general o colectivo).
- Grupos de interés: toda persona física, jurídica o colectivo al cual le interesan o afectan las actividades, productos o servicios que la organización realiza, o que tiene un impacto en los objetivos, estrategias o actividades de la misma.
- Interés general: es el que afecta a todos/as o a la mayoría de la ciudadanía.
- Iniciativa popular: posibilidad amparada en la Constitución, de que las personas puedan presentar iniciativas de ley, avaladas por una cantidad de firmas, sin ser representantes populares en sus respectivos congresos.
- Participación: Intervención en un suceso, en un acto o en una actividad
- Participación ciudadana: es el ejercicio de un derecho constitucional orientado a promover o potenciar la incidencia e implicación de la ciudadanía en las políticas públicas.
- Participación asociativa: la que se articula a través de la pertenencia a asociaciones o entidades.
- Participación 2.0: uso de las nuevas tecnologías que permite colaborar e interactuar con los usuarios.
- Transversalidad: fenómeno por el cual un mismo tema o contenido puede implicar a toda la organización o a una parte significativa de ella, logrando de este modo un mejor y completo aprovechamiento del tema en cuestión.