

XI DISTINCIÓN

“BUENA PRÁCTICA EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA”



Hey! Tenerife 



XI DISTINCIÓN
“BUENA PRÁCTICA EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

Hey! Tenerife

Consejería de Participación y Atención Ciudadana
Cabildo de Tenerife
www.participatenerife.es

INDICE

06 • A DATOS BÁSICOS DE LA EXPERIENCIA

08 • B FUNCIONAMIENTO

- 10 • **B.1** Descripción del contexto en el que se ha desarrollado la experiencia
- 12 • **B.2** Objetivos
- 13 • **B.3** Descripción de la experiencia
- 16 • **B.4** Liderazgo de la iniciativa y corresponsabilidad de los diferentes actores
- 19 • **B.5** Transversalidad y coordinación con otras entidades o con otros departamentos del mismo gobierno municipal.

20 • C METODOLOGÍA

- 22 • **C.1** Descripción de la metodología y de los mecanismos de participación implementados en las diferentes fases del proceso

31 • D RECURSOS ECONÓMICOS

- 24 • **D.1** Presupuesto
- 26 • **D.2** Estrategia de Financiación

28 • E DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN Y RETORNO A LOS PARTICIPANTES

- 30 • **E.1** Descripción de la información difundida durante el proceso
- 31 • **E.2** Devolución a los/las participantes

32 • F RESULTADOS

- 34 • **F.1** Número total de participantes en el proceso y porcentaje sobre el total de población diana. Perfil de los participantes
- 35 • **F.2** ¿Se ha producido documentación sobre los resultados?, ¿De qué tipo?, ¿Es accesible la documentación?, ¿Se ha devuelto a la ciudadanía?
- 36 • **F.3** Impacto en la política pública. Indique si a raíz de la experiencia se han producido cambios en la legislación, en las actuaciones de la administración (planes, proyectos etc.), En el presupuesto y/o en la gestión municipal
- 37 • **F.4** Impacto en los actores. Efectos culturales en los/las participantes y también en el gobierno municipal (técnicos, políticos...)
- 39 • **F.5** Impacto en el exterior. La experiencia es transferible o replicable en otra ciudad, en otra organización etc.

40 • G EVALUACIÓN Y MONITOREO DEL PROCESO

- 42 • **G.1** Describa brevemente qué tipos de evaluación del proceso se ha previsto (interna/externa), entidad que la llevará a cabo y parámetros que se van a medir
- 43 • **G.2** Indique si la ciudadanía participa en la evaluación y/o si se le hace una devolución de la misma
- 44 • **G.3** ¿Está previsto que haya un seguimiento/monitoreo del proceso por parte de la ciudadanía una vez finalizada la evaluación?

46 • H RESUMEN Y CONCLUSIONES

- 48 • **H.1** Elementos destacables de la experiencia
- 50 • **H.2** Retos a alcanzar en el futuro
- 51 • **H.3** Motivo/s por el que se considera una experiencia innovadora

A DATOS BÁSICOS DE LA EXPERIENCIA



ficha de candidatura

Título de la experiencia: Hey! Tenerife	
Nombre de la ciudad/región: Tenerife. Islas Canarias	
Entidad promotora: Cabildo Insular de Tenerife	
País: España	
Fecha de inicio: Enero 2015	Fecha de finalización: Dic. 2016
Nombre de la persona de contacto: María Coromoto Yanes González	
Cargo de la persona de contacto: Consejera del Cabildo Insular de Tenerife	
Teléfono de contacto: 620112289	Correo electrónico: mcyanes@tenerife.es
Tamaño de la población: 891.111 habitantes	
Superficie: 2.034,38 km²	
Densidad de población: 441,75 hab./km²	
Renta per cápita: 20.867,50 €	

Principal sector económico:	Turístico	
Tipo de experiencia:	Presupuesto participativo	
	Planificación urbana	
	Consejo	X
	Espacio/taller de diagnóstico, prospectiva, priorización, monitoreo...	
	Audiencias y fórums	
	Consulta/referéndum	
	Jurados ciudadanos	
	Gobierno electrónico/gobierno abierto	X
	Iniciativas legislativas y participación	
	Otros	X
Ámbito territorial	Conjunto del territorio	X
	Distrito	
	Barrio	
Ámbito temático	Gobernanza	
	Educación	
	Transporte	
	Gestión urbana	
	Salud	
	Seguridad	
	Medio ambiente y/o agricultura urbana	
	Nuevos movimientos sociales y asociacionismo	X
	Cultura	X
	Vivienda	
	Creación de trabajo	
	Descentralización	X
	Desarrollo local	X
	Formación/capacitación	X
	Economía y/o finanzas	
	Normativas legales	
	Inclusión social	
	Todos	
	Otros	X

B FUNCIONAMIENTO



- 10 **B.1** Descripción del contexto en el que se ha desarrollado la experiencia
- 12 **B.2** Objetivos
- 13 **B.3** Descripción de la experiencia
- 16 **B.4** Liderazgo de la iniciativa y corresponsabilidad de los diferentes actores
- 19 **B.5** Transversalidad y coordinación con otras entidades o con otros departamentos del mismo gobierno municipal.



B.1

Descripción del Contexto en el que se ha desarrollado la experiencia

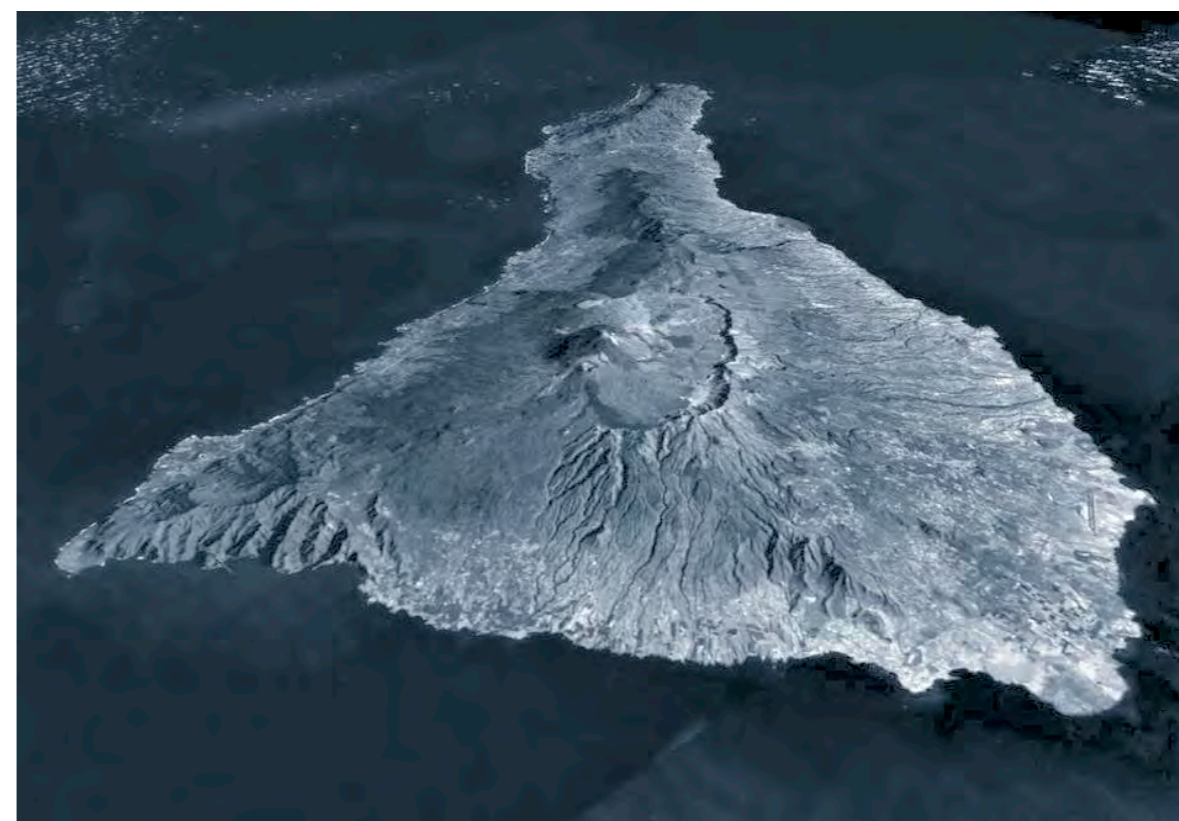
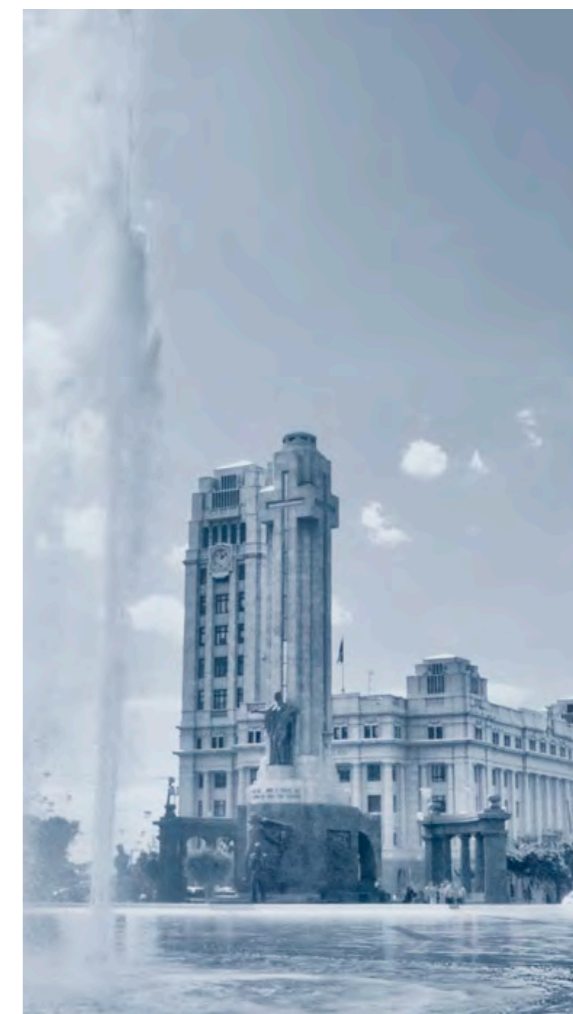
(Económico, técnico, sociopolítico, organizacional...)¿cómo surge la experiencia?



Este documento articula las políticas de participación ciudadana a nivel insular, y está integrado por **111 acciones repartidas en los 7 ejes fundamentales:**

- Normativa
- Cultura Participativa
- Formación
- Metodologías y Gestión
- Procesos Participativos y Canales de Participación
- Comunicación
- Asociacionismo y Voluntariado

“Hey! Tenerife” engloba las actuaciones del Cabildo de Tenerife para la implementación del “Marco Estratégico” desde los 7 ejes, en la isla.



La experiencia “Hey! Tenerife” se desarrolla en la isla de Tenerife, promovida por el Cabildo Insular, y se enmarca dentro de las actuaciones estratégicas que lleva a cabo dicha institución, para el **fomento de la cultura de la Participación Ciudadana y la Gobernanza Democrática** en la isla.

Con una población cercana a los 900.000 habitantes, Tenerife cuenta con **31 Ayuntamientos** distribuidos en cinco comarcas, en donde las administraciones locales constituyen actores sociales claves del territorio insular.

La compleja situación económica vivida en Tenerife en los últimos años, unido al auge de la participación, así como la necesidad de integrar a la ciudadanía como parte de las políticas públicas, lleva al Cabildo de Tenerife a definir su propia estrategia en esta materia.

Atendiendo a estas necesidades, en 2013 el Cabildo crea el **Área de Atención y Participación Ciudadana**, amparada por la Ley Canaria de Fomento de la Participación Ciudadana y la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

A lo largo del 2013 y 2014 se trabaja en la creación de mecanismos y actuaciones adecuadas para que la ciudadanía acceda a las decisiones de gobierno impulsando la colaboración con los ayuntamientos enfocada hacia la cogestión a nivel insular. Gracias a la aprobación del documento “**Marco Estratégico de la Participación**”, proyecto que obtuvo la **novena distinción de los OIDP en 2014**, se pudo llevar a cabo la renovación de las estructuras de la gobernabilidad.

B.2 Objetivos

(explicar el objetivos que persigue la experiencia)

Como hemos comentado, en esta primera fase, **Hey Tenerife!** constituye toda una experiencia a nivel territorial para la **implementación de las acciones del “Marco Estratégico de la Participación” en la isla, en colaboración con Ayuntamientos y otros actores sociales de ámbito local.** Hey! Tenerife, presente ser una llamada de atención, una invitación al diálogo para impulsar la Participación Ciudadana y el Buen Gobierno en todos los municipios de la isla.

Dentro de los objetivos marcados por la **experiencia “Hey! Tenerife”** para esta primera fase desarrollada durante dos años (2015-2016), destacamos:

- Implementación de la ejecución del **“Código del Buen Gobierno”** a nivel territorial.
- Implementación de las acciones del **“Marco Estratégico”**, enfocada desde los 7 ejes que lo conforman, en todos los municipios de la isla.

Para llevar acabo estos objetivos se ha trabajado en los dos últimos años, desde tres aspectos fundamentales:

- 1. La Sensibilización** de los diferentes colectivos desde distintos niveles: infancia, mayores, técnicos, asociaciones,..etc
- 2. La Formación**, como acción clave que permite generar una auténtica cultura de la participación en la isla.



3. La Información, incidiendo de manera especial en la **comunicación de la experiencia Hey! Tenerife**, mediante la elaboración **del Plan de Comunicación y Difusión “Hey! Participa”**, cuyas acciones se han venido desarrollando.

De cara al cumplimiento de estos objetivos marcados, y enfatizando los aspectos nombrados anteriormente, desde **Hey! Tenerife se han desarrollado diferentes proyectos pilotos** para dar respuesta al impulso de la participación ciudadana en la isla.

B.3 Descripción de la experiencia

Las actuaciones desarrolladas por “Hey! Tenerife” buscan **inculcar y educar a la ciudadanía y otros actores sociales, en el valor de la participación, encaminada hacia un cambio de modelo social, que impulse la cultura de la participación en la sociedad.** Para ello, se ha desarrollado, por un lado, una estrategia interna en el seno de la institución, y por otro la estrategia externa dirigida hacia la ciudadanía.

ESTRATEGIA INTERNA. Está enfocada hacia un cambio de cultura que sin duda ha permitido una mejora en los **procedimientos administrativos, la administración electrónica, la mejora del servicio público, la mejora de la atención ciudadana, y el impuso del gobierno abierto y los procesos de participación ciudadana**, reforzando así los indicadores de transparencia de la entidad.

En esta **primera fase de sensibilización** de han desarrollado “Píldoras Audiovisuales” de carácter didáctico- informativo, entre otras acciones. También se ha trabajado a nivel interno por departamentos, incidiendo en los conceptos y herramientas propias del gobierno abierto y las metodologías participativas. En este sentido, se ha creado la **Mesa Técnica de Gobierno Abierto que supervisa el seguimiento y evaluación de las acciones que se han llevado a cabo dentro de la experiencia Hey! Tene-**

rife. Así mismo, fruto del trabajo desarrollado desde la Administración electrónica, se han incorporado 21 nuevos procedimientos.

Otro de los aspectos a destacar dentro de la estrategia interna de la corporación, ha sido la **elaboración de Procesos Participativos** como parte de su estrategia en las políticas públicas. Un claro ejemplo ha sido la **“Regulación del Parque de Teno”** mediante procesos participativos, a través de la plataforma de **www.heytenerife.es** como experiencia piloto. Es importante que **todas las etapas de un proceso participativo estén caracterizadas por la transparencia, la información y la retroalimentación con la comunidad.**

(Anexos adjuntos: documento del “Marco Estratégico de la Participación”, documento del “Código del Buen Gobierno”)

ESTRATEGIA EXTERNA. La estrategia externa hacia la ciudadanía esta basada en diferentes acciones, programas y proyectos pilotos que siguen la estructura de los ejes del Marco Estratégico, como implementación del mismo a nivel insular, de la siguiente forma:

EJE 1. NORMATIVA

Asesoramiento a la nueva Ley de la Normativa Municipal, desarrollando un “Reglamento Tipo” para los Ayuntamientos.

EJE 2. CULTURA DE LA PARTICIPACIÓN

En esta primera fase se ha desarrollado diferentes campañas par la sensibilización de los distintos colectivos. A modo de ejemplo, se la localizó en toda la isla las Carpas Hey! como puntos calientes de información y asesoramiento sobre Participación Ciudadana, impulsando actividades y talleres para la dinamización de la participación.

EJE 3. FORMACIÓN

Se ha impulsado la formación de programas especializados en colaboración con la Universidad de La Laguna, así como cursos de formación en Racio ECCA, entre otros.

EJE 4. METODOLOGÍAS Y GESTIÓN

Este cambio de cultura ha llevado a la implementación de nuevas metodologías de trabajo en el Área. Se ha realizado el Reglamento de Quejas y Sugerencias para una mayor retroalimentación con la ciudadanía.

EJE 5. PROCESO PARTICIPATIVOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN

Se ha diseñado una plataforma virtual para informar, proponer y recoger las opiniones de la ciudadanía. Además, Hey! Tenerife, cuenta con otros canales de difusión que fomentan la interacción con los usuarios www.heyparticipa.es

EJE 6. COMUNICACIÓN

El Cabildo ha desarrollado el Plan de Comunicación y Difusión a 3 años, Hey! Participa, que contempla de forma detallada la estrategia interna y externa de comunicación, así como las acciones y herramientas a llevar a cabo, dentro de los objetivos marcados por esta institución.

EJE 7. ASOCIACIONISMO Y VOLUNTARIADO

Para el fomento del asociacionismo y el voluntariado se ha desarrollado un **programa de Patrocinio de proyectos participativos que impulsen el cambio en la cultura de la participación.**

Entre estos proyectos destacamos el proyecto **LIVING DESIGN LAB:** un proyecto piloto que plantea una reflexión sobre nuevos modelos, metodologías y procesos de diseño colectivo y desarrollo local, enfocado a las temáticas: **Diseño Social, Gráfica en Acción y Arquitecturas Participativas.** Esta experiencia trabaja con distintas comunidades e integra **participación-diseño-creatividad** en todos los procesos desarrollados, desde el ámbito de la discapacidad, de la acción gráfica comunitaria y la intervención de arquitecturas colectivas.



B.4

Liderazgo de la iniciativa y corresponsabilidad de los diferentes actores

(Quién impulsa el proceso. Cuáles son las tareas, funciones y responsabilidades de cada actor implicado en el proceso)

En este sentido, desde el Cabildo Insular de Tenerife, impulsor de la iniciativa **Hey! Tenerife** a través de diferentes programas, acciones y proyectos piloto, se ha buscado **promover la participación ciudadana en todo el territorio insular, fomentando la colaboración y la transversalidad entre los distintos agentes y entidades públicas locales.**

Ejercer el liderazgo en la isla ha implicado hacer esfuerzo para:

- **Conocer:** Conocer, escuchar y entender las aspiraciones, demandas, capacidades de los diferentes grupos, colectividades y comunidades del territorio.
- **Intermediar:** Identificar las posiciones e intereses, equilibrar fuerzas, crear alternativas para articular constructivamente los intereses legítimos de los diferentes grupos.
- **Crear Visión:** Facilitar una creación de visión de futuro. Compartida e integrada.
- **Colaborar:** Construir alianzas para impulsar los cambios.
- **Convencer y Conmover:** Explicar y comunicar valores, crear cultura.

El Cabildo Insular de Tenerife lidera la iniciativa **“Hey! Tenerife”** desde su compromiso para el impulso de la **Participación Ciudadana**, y en corresponsabilidad junto a Ayuntamientos, Red de Entidades locales, así como el propio funcionamiento público de las administraciones públicas implicadas.

Es importante señalar la buena disposición de las entidades locales para llevar a cabo la implementación de las acciones de participación en cada municipio, así como integrando dichas estrategias en los propios Ayuntamientos.

En el diseño y desarrollo de las diferentes acciones y programas de **“Hey! Tenerife”** se ha colaborado con los ayuntamientos y entidades locales, para tener en cuenta las especificidades y necesidades de cada uno de los distintos municipios, en aras de dar una respuesta más cercana a la ciudadanía.





B.5 Transversalidad y coordinación con otras entidades o con otros departamentos del mismo gobierno municipal

La transversalidad es uno de los principios fundamentales que recoge en sus ejes estratégicos el propio documento Marco Estratégico (aprobado en 2014), por lo que constituye una **apuesta del Cabildo de Tenerife por trabajar desde la transversalidad** con todos los ayuntamientos, colectivos, entidades ciudadanas, mesas de expertos, asociaciones...etc, que contribuyan al impulso de la participación ciudadana desde **una visión más abierta y pluridireccional**.

El Área de Participación y Atención Ciudadana trabaja en estrecho contacto con todos los actores sociales en el territorio, como parte de la estrategia global impulsada por el Cabildo de Tenerife, en la se promueve la transversalidad entre las distintas entidades locales, respetando siempre sus competencias.

Por otro lado, a nivel interno dentro de la Institución, se trabaja transversalmente entre las distintas Consejerías del Cabildo de Tenerife. Entre ellas, destacar la colaboración en el tema de reglamentos y la colaboración en el impulso de proyectos y actuaciones que integran procesos participativos desde otras Áreas de gobierno del Cabildo.



C METODOLOGÍA



22

C.1 Descripción de la metodología y de los mecanismos de participación implementados en las diferentes fases del proceso



C.1

Descripción de la Metodología y de los mecanismos de participación implementados en las diferentes fases del proceso

La metodología de Hey! Tenerife esta basada en el propio “Marco Estratégico”. Partiendo de este documento establecemos una **metodología dinámica, flexible y participativa**, basado además en el **modelo Investigación-Acción Participativa (IAP)**. Partiendo del modelo IAP, **Hey! Tenerife** hace hincapié en el **fomento de la cultura de la participación**, estableciendo las siguientes fases para la implementación del documento Marco en el territorio insular:

1. **DIAGNÓSTICO:** En la fase previa de diagnóstico, se ha trabajado codo con codo, con los distintos actores sociales de una Comunidad, para definir su realidad social y establecer un mapa de demandas y necesidades locales a nivel insular.
2. **PLANIFICACIÓN:** Esta fase se ha desarrollado a lo largo de dos años y en colaboración con los Ayuntamientos de la isla, junto a otros actores sociales del ámbito local. Se ha diseñado y planificado conjuntamente, una serie de actuaciones a partir del diagnóstico previo, atendiendo a las demandas y necesarias detectadas. La fase de devolución a la comunidad siempre ha estado contemplada como un elemento clave que garantiza la implicación de la ciudadanía.
3. **EJECUCIÓN:** En esta fase, se ha cuidado mucho la implicación de los diferentes agentes, impulsando la gestión de las tareas y el desarrollo del proyecto de forma consensuada, por todas las partes.
4. **SEGUIMIENTO:** Durante todo el desarrollo de la actividades se ha llevado un seguimiento de los procesos, a fin de obtener los indicadores necesarios para poder implementar posibles mejoras en próximas fases y/o otros proyectos de actuación.

El protagonismo de la ciudadanía desde el inicio en la experiencia Hey! Tenerife ha sido una de las premisas de partida clave. Es importante, por tanto, **hacer una identificación y planificación con metodologías participativas**, cuyas metodologías han estado contempladas en todas y cada una de las fases del proceso.

Comunidad

Valores

Cambio

Diálogo

Colaboración
Recursos Públicos

Comunicación **Gobernanza**

Participación

Eficiencia

Consenso

Ciudadanía

Información

Oportunidad

Transversalidad

Coordinación

Democracia participativa

Compromiso

Corresponsabilidad

Gobierno abierto

Igualdad

Colectivo

D RECURSOS ECONÓMICOS



26

D.1 Presupuesto

27

D.2 Estrategia de Financiación



D.1

Presupuesto

Cantidad global y porcentaje respecto al total del presupuesto del proyecto institución.

La cantidad global para la realización de esta experiencia en el año 2016, desde el Área de Participación y Atención Ciudadana, cuenta con un presupuesto total de **3.637.267,26 €**; lo que supone un **5,7 %** del presupuesto con el que cuenta el Cabildo Insular de Tenerife, que ascienda a **648.048.000,00 €**.



D.2

Estrategia de financiación

Procedencia de los fondos (*propios, subvenciones, aportaciones...*).
Listado de colaboradores especificando si son públicos o privados.

Los fondos con los que se desarrolla esta experiencia corresponden a **fondos propios de la Institución por lo que supone un compromiso importe del Cabildo Insular de Tenerife** en su apuesta por impulsar la Cultura de la Participación en la isla.

El Cabildo Insular de Tenerife cuenta con 9 Consejerías, desde las que esta se contempla el desarrollo de acciones conjuntas de Participación Ciudadana, coordinadas desde el propio Área de Participación y Atención Ciudadana. Esta estrategia institucional, tiene como **objetivo fomentar la transversalidad de las actuaciones en material de Participación a nivel insular**, por parte de todas y cada una de las Consejerías.

En este sentido, al presupuesto asignado por el Cabildo de Tenerife al Área de Atención y Participación Ciudadana, añadimos el asignado a la realización de proyectos participados desde otras áreas de Cabildo; esto quiere decir, que si la Consjería de Medio Ambiente realiza tres proyectos de participación, la inversión que de su presupuesto se está destinando a estas partidas, supone una inversión en el porcentaje de participación.

E DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN Y RETORNO A LOS PARTICIPANTES



- 30 **E.1** Descripción de la información difundida durante el proceso
- 31 **E.2** Devolución a los/las participantes



E.1

Descripción de la información difundida durante el proceso

¿qué tipo de información se ha difundido?

La difusión de la información es una parte fundamental de la metodología de trabajo en cualquier proyecto de Participación Ciudadana. **La información debe ser clara y adaptada a los niveles de entendimiento de los diferentes agentes.** Nos hemos centrado en esta primera fase en la **SENSIBILIZACIÓN, LA DIFUSIÓN Y LA FORMACIÓN** en materia de Participación Ciudadana. En particular, en explicar a los diferentes agentes **qué es la participación ciudadana, educar en metodologías de procesos participativos, para impulsar una cultura de la participación.**

En un primer momento, **a nivel interno**, para que desde la administración haya un cambio de mentalidad; esto se ha conseguido gracias a la formación, sensibilización, e implantación de nuevas metodologías de trabajo que responden a la estrategia de Gobierno Abierto del Cabildo de Tenerife, comentada anteriormente.

A nivel externo, con reuniones informativas en los ayuntamientos y asociaciones, la instalación de carpas en los distintos municipios de la isla para informar a la ciudadanía. A su vez, la propia plataforma web, en constante actualización, así como difusión en radio, prensa escrita y televisión local. En este apartado el **PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN** ha sido primordial como estrategia información.



E.2

Devolución a los/las participantes

A quién se ha hecho la devolución (*general, individual, sectorial*), en qué fases del proceso, obligatoriedad de la devolución, medios/canales utilizados.

La devolución se ha realizado tanto de forma general a la ciudadanía, como de forma sectorial hacia las entidades y agentes que ha estado implicados en las acciones llevadas a cabo desde Hey! Tenerife. La devolución es una de las fase más importantes para cualquier proceso participativo, y conseguir así la implicación de la ciudadanía.

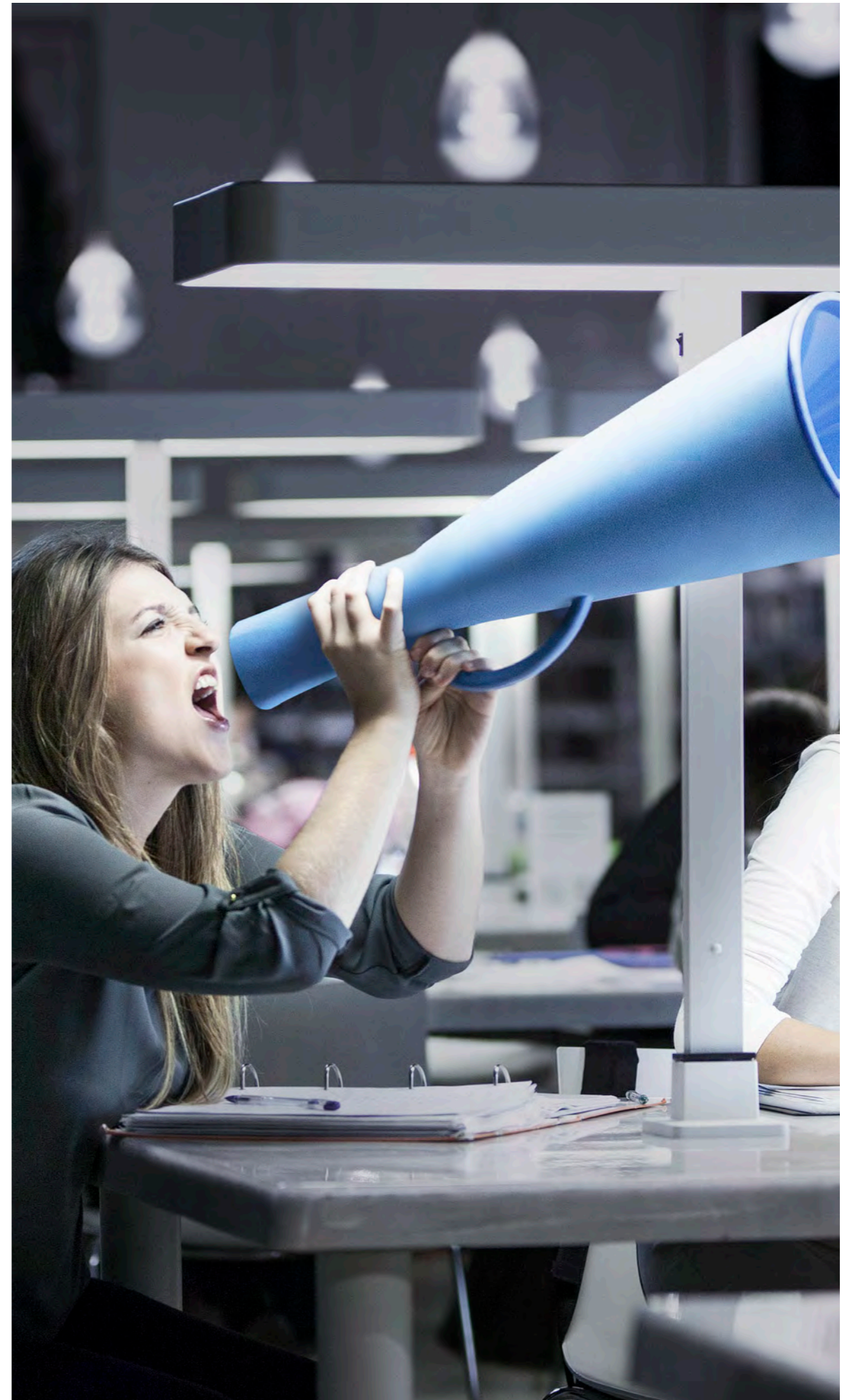
Los canales utilizados para la devolución a la comunidad han sido, según el caso, reuniones comunitarias, encuentros, presentaciones en comunidad, reuniones sectoriales, mesas de escucha,...

Por otro lado, en la página web de la Plataforma Hey! Tenerife hay un flujo constante de información sobre las acciones del área y el desarrollo de proyectos, facilitando en cualquier momento la interacción con la ciudadanía.

F RESULTADOS



- 34 **F.1** Número total de participantes en el proceso y porcentaje sobre el total de población diana. Perfil de los participantes
- 35 **F.2** ¿Se ha producido documentación sobre los resultados?, ¿De qué tipo?, ¿Es accesible la documentación?, ¿Se ha devuelto a la ciudadanía?
- 36 **F.3** Impacto en la política pública. Indique si a raíz de la experiencia se han producido cambios en la legislación, en las actuaciones de la administración (planes, proyectos etc.), En el presupuesto y/o en la gestión municipal
- 37 **F.4** Impacto en los actores. Efectos culturales en los/las participantes y también en el gobierno municipal (técnicos, políticos...)
- 39 **F.5** Impacto en el exterior. La experiencia es transferible o replicable en otra ciudad, en otra organización etc.



F.1

Número total de participantes en el proceso y porcentaje sobre el total de población diana. Perfil de los participantes

El conjunto de actuaciones de la experiencia Hey! Tenerife, se ha dirigido a una población estimada de 850.000 personas, en la isla de Tenerife. Se trata de una estrategia de acción directa hacia la ciudadanía, en la que se ha utilizado todos los canales de difusión para la captación de los públicos objetivos, integrado por colectivos, entidades y agentes sociales de la participación.

En el ámbito interno, cabe señalar, además, la participación de más de 1.100 trabajadores, en su mayoría técnicos de cabildo y otras entidades, expertos y profesionales en la materia. A modo de ejemplo, sólo la formación a través de Radio ECCA, cuenta con alrededor de 1000 personas.



F.2

¿Se ha producido documentación sobre los resultados?

¿De qué tipo? ¿Es accesible la documentación?
¿Se ha devuelto a la ciudadanía?

Se ha producido documentación sobre los resultados obtenidos hasta el momento, atendiendo a las encuestas realizadas, el feed-back de los ciudadanos/as recogido en la plataforma www.heytenerife.es y otros foros de opinion, así como los informes de resultados de los indicadores de control establecidos.

Esta información supone una documentación relevante ya que nos permite evaluar el alcance y nivel de idoneidad de los contenidos y acciones planteadas, generando también la posibilidad de realizar acciones

de mejora, adaptando las propuestas a las necesidades de la comunidades implicadas. La documentación es accesible ya que aparece en nuestras plataformas de internet, heytenerife.es y participatenerife.es. (libre acceso)

Además internamente se realizan, informes de seguimiento de forma periódica, y memorias anuales de actuación que prestan especial atención a la respuesta de la ciudadanía y a la devolución de los proyectos realizados a la comunidad.



F.3 Impacto en la política pública

Indique si en la raíz de la experiencia se han producido cambios en la legislación, en las actuaciones de la administración (*planes, proyectos, etc.*) En el presupuesto y/o en la gestión municipal

F.4 Impacto en los actores

Efectos culturales en los/las participantes y también en el gobierno municipal (*técnicos, políticos...*)

La primera fase de implementación del Marco Estratégico, denominada Hey! Tenerife, ha tenido un importante impacto a nivel de la ciudadanía y, en particular entre los colectivos y agentes sociales de los distintos municipios de la isla.

Por otro lado, destaca la importancia del **PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN**, Hey! Participa, como elemento clave y articulador de estrategias que han favorecido la implantación metodologías y procesos participativos en acciones y propuestas para el desarrollo local.

La aprobación del Marco Estratégico ya supuso un punto de partida fundamental para la puesta en marcha de todos los mecanismos de participación; esto ha incidido de manera positiva en todos los eslabones de la administración y de la ciudadanía; en este sentido cada vez más personas, técnicos y asociaciones se unen a las actuaciones de Hey! Tenerife, impulsadas por el Cabildo de Tenerife.



Superada esta fase inicial de Hey! Tenerife, la institución está muy satisfecha con los resultados obtenidos en los distintos ayuntamientos de la isla.

La **COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN** han sido, sin duda, factores determinantes que se reflejan en los resultados y el impacto social obtenido en la ciudadanía.

Ello se ve reflejado en el aumento del número de propuestas por parte de la ciudadanía recogidas en la plataforma virtual www.participatenerife, como indicador de un cambio de mentalidad hacia una cultura de la participación más arraigada en la sociedad.



F.5

Impacto en el exterior la experiencia es transferible o replicable en otra ciudad, en otra organización, etc.



La experiencia es totalmente transferible, ya que se ha trabajado con metodologías y herramientas participativas que la hacen trasladable a otros contextos y/o organizaciones, en colaboración con colectivos, asociaciones y ayuntamientos.

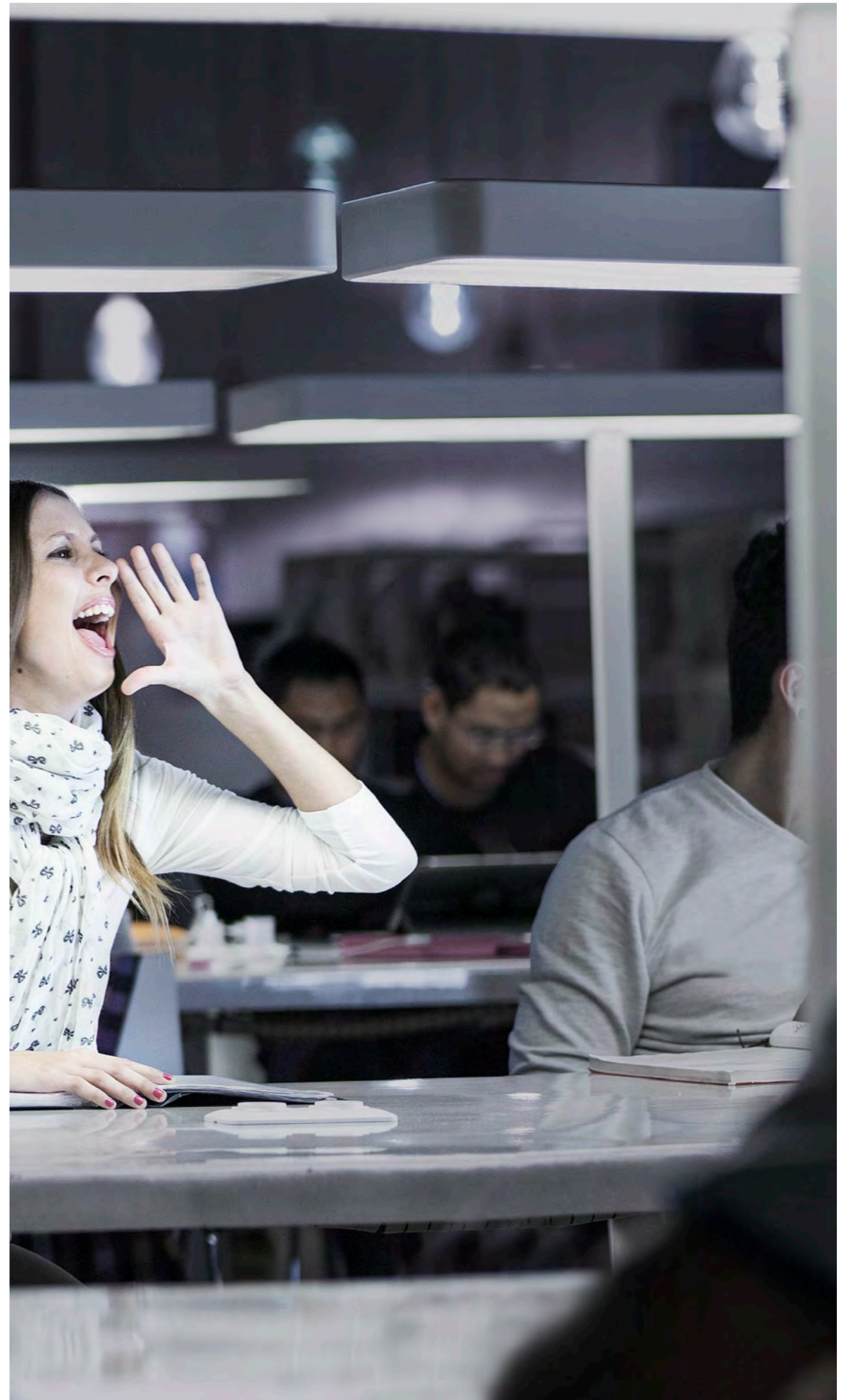
Los procesos participativos se han trabajado de manera participada con los distintos agentes sociales, contemplando las fases

iniciales de la metodología aplicada. Hay que tener en cuenta que las actuaciones realizadas por Hey! Tenerife es esta fase inicial de sensibilización, información y fomento de la cultura de la participación en el territorio, buscan la concienciación social y educación-formación en el ámbito de la participación ciudadana.

G EVALUACIÓN Y MONITOREO DEL PROCESO



- 42 **G.1** Describa la evaluación. Qué tipos de evaluación del proceso se ha previsto (interna/externa), entidad que la llevará a cabo y parámetros que se van a medir
- 43 **G.2** Indique si la ciudadanía participa en la evaluación y/o si se le hace una devolución de la misma
- 44 **G.3** ¿Está previsto que haya un seguimiento/monitoreo del proceso por parte de la ciudadanía una vez finalizada la evaluación?



G.1

Describe la evaluación

Qué tipos de evaluación del proceso se ha previsto (*interna/externa*), entidad que la llevará a cabo y parámetros que se van a medir



La Evaluación de los procesos es una **herramienta al servicio de la consecución de los objetivos marcados por la entidad**. Se ha realizado la evaluación de las actuaciones tanto interna como externa, con métodos cualitativos (entrevistas) y cuantitativos (encuestas).

A nivel interno, la Mesa Técnica de Gobierno Abierto es la encargada de realizar el seguimiento y evaluación de las acciones de Hey! Tenerife, coordinadas desde el Área de Participación y Atención Ciudadana de la entidad.

En cuando a la metodología utilizada en la Evaluación, se han utilizado **indicadores de control, así como el Modelo Q&A (pregunta respuesta), mediante encuestas dirigidas a los diferentes actores sociales implicados en el proceso**. Entre los indicadores de control de cara a la evaluación, se han tenidos en cuenta:

- Indicadores de presencia física
- Indicadores de impacto
- Indicadores de Resultados
- Indicadores de género e inclusión social
- Indicadores de realización financiera

G.2

Indique si la ciudadanía participa en la evaluación y/o si se le hace una devolución de la misma



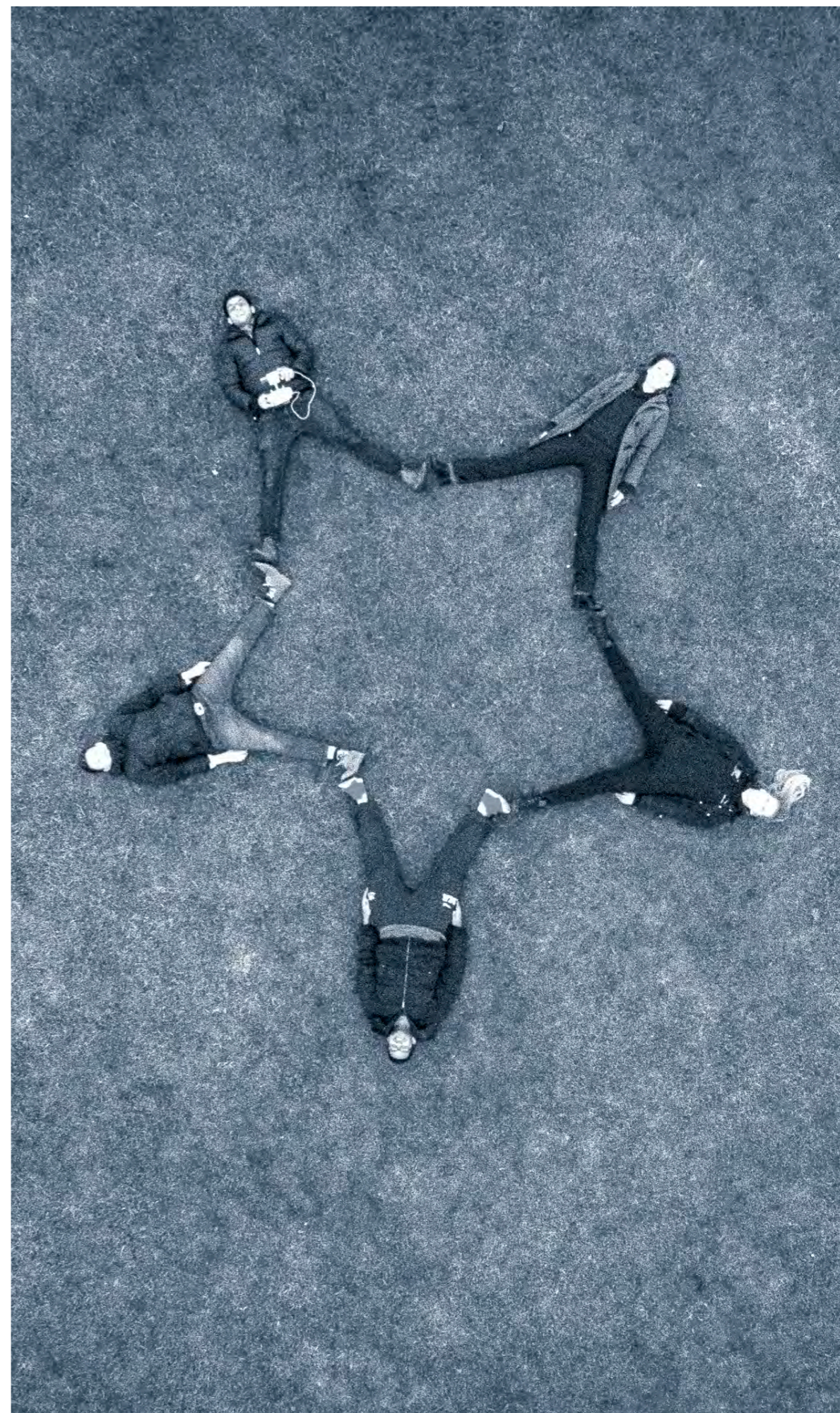
La ciudadanía ha participado activamente en la evaluación mediante su participación en Foros, encuestas telefónicas, así como en los canales de redes sociales de la organización, en los que se promueve la retroalimentación como parte de la estrategia de comunicación digital de Hey! Tenerife.

De esta forma, y a título de ejemplo, la ciudadanía tiene a su disposición en la plataforma virtual la Ficha de Evaluación, donde tiene la oportunidad de evaluar los resultados, realizar comentarios, aportar soluciones, mejoras, y/o nuevas propuestas.

G.3

¿Está previsto que haya un seguimiento / monitoreo del proceso por parte de la ciudadanía una vez finalizada la evaluación?

El seguimiento y monitoreo del proceso está contemplado por parte de la ciudadanía, tal y como se ha avanzado en apartados anteriores. Su **feed-back e implicación en los procesos es un factor clave para la consecución de los objetivos marcados por la entidad**, además de la mejora continua en las actuaciones de Participación Ciudadana en curso y las que se desarrollen a futuro.



H RESUMEN Y CONCLUSIONES



- 48 **H.1** Elementos destacables de la experiencia
- 50 **H.2** Retos a alcanzar en el futuro
- 51 **H.3** Motivos por el que se considera una experiencia innovadora



H.1

Elementos destacables de la experiencia

Dentro de las actividades desarrolladas en **Hey!Tenerife**, cabe destacar el **PLAN DE COMUNICACIÓN y DIFUSIÓN**, (Hey! Participa) como factor clave, señalando las siguientes actuaciones:

LIVING DESIGN LAB:

Es un proyecto piloto que desarrolla proyectos-retos reales en colaboración con todas las entidades educativas de la isla y con distintas comunidades locales. Se trata de actuaciones colectivas con alumnos y profesionales del ámbito creativo centradas en el **Diseño Social, Gráfica en Acción y Arquitecturas Participativas**. "Living Design Lab" alcanza sus objetivos fundamentales, en relación a la integración de la participación y otras disciplinas creativas, ofreciendo una visión innovadora a la ciudadanía.

Una de las actuaciones más relevantes realizadas fue el **proyecto-reto del equipo de Diseño Social, que trabajaba con un enfoque de INTEGRACIÓN Y DISEÑO INCLUSIVO dirigido a colectivos con discapacidad**. La propuesta final desarrollada, en estrecha colaboración con la empresa pública SINPROMI, planteó el diseño y mejoras de una silla de ruedas *low cost*, como dispositivo y productos de apoyo abierto a la ciudadanía.



HIT HEY! PARTICIPA:

Realización y composición de un Hit Musical, con la edición de un video-clip para la promoción y el acercamiento de la Participación Ciudadana a todos los colectivos y agentes sociales, incidiendo en las nuevas generaciones.

FLASH MOB HEY! EN ZONAS COMERCIALES:

Campaña de difusión acciones BTL (*below the line*) de un Flash Mob en zonas comerciales, con la interpretación del Hit musical Hey! Participa.



H.2

Retos a alcanzar en el futuro



De cara al 2017, el reto es hacer hincapié en la consolidación del trabajo de sensibilización y difusión realizado. A lo largo del 2017, se espera llegar a una madurez en las políticas públicas en materia de Participación Ciudadana a nivel insular. Así mismo, se trabaja en la mejora de los **indicadores de transparencia, con proyectos dirigidos a objetivos e impulsando el trabajo colaborativo junto a otras entidades.**

En este sentido, del trabajo realizado junto a los Ayuntamientos, se espera que a partir de los resultados obtenidos, estos sean valorados positivamente por la ciudadanía y actores sociales, para que se sientan realmente partícipes del **cambio social hacia una democracia más participativa.**



H.3

Motivos por los que se considera una experiencia innovadora

Podemos considerar la experiencia de Hey! Tenerife como una experiencia innovadora atendiendo a su visión global que parte de la propia ciudadanía, en la que destacamos los siguientes valores:

- **La transversalidad** como valor esencial asociado a la participación, implicando a otros agentes sociales en la integración de mecanismos y herramientas que faciliten el trabajo conjunto hacia la gestión y desde la corresponsabilidad.
- **La respuesta hacia las necesidades y especificidades de cada municipio,** ayuntamientos y actores sociales, según el ámbito de actuación de las acciones a desarrollar.

- **Fortalecimiento de los canales de difusión** y experiencias participadas.
- Generación de una **red de la participación en el territorio insular,** impulsando el diálogo y la comunicación para llegar a todos los agentes.

Hey! Tenerife se considera una experiencia innovadora porque **ha impulsado un cambio significativo en las estructuras y comportamientos sociales a nivel insular.** En particular, porque ha aportado un **cambio de mentalidad hacia la toma de decisiones conjuntas,** en la mejora de la administración y las políticas públicas en materia de participación.



O I D P

XI DISTINCIÓN

**“BUENA PRÁCTICA EN
PARTICIPACIÓN CIUDADANA”**

Hey! Tenerife 

Consejería de Participación y Atención Ciudadana
Cabildo de Tenerife

www.participatenerife.es