

- ANEXO III -

PLAN DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MODIFICACIÓN SUSTANCIAL PLENA DEL PLAN GENERAL DE ORDENACIÓN DEL TÉRMINO MUNICIPAL DE SANTIAGO DEL TEIDE



ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA VILLA HISTÓRICA DE
SANTIAGO DEL TEIDE
TENERIFE
N.R.E.L. 01380407

RGC ARQUITECTOS

NOVIEMBRE 2017

AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO DEL TEIDE.
CALLE LA PLACETA, 10, 38.690 – SANTIAGO DEL TEIDE.



Equipo Redactor:

Ana Ruiz Hernández - Arquitecta

Carolina Ramírez Morales - Abogada

Ángel Nicolás García Quintana - Geógrafo

Jonathan Tabares Sicilia – Técnico en Proyectos Urbanos

Fabio Sánchez Orihuela - Arquitecto

Itahisa Chávez Santana - Geógrafa

David López Vázquez – Geómata

Francisco Diego Santana Román – Economista

Ignacio A. Ramos García – Geógrafo

Empresas colaboradoras

ESAMPLAN

GRUPO MUSE

URBAN-Sig

Índice de contenidos

BLOQUE I. Marco del Plan de Comunicación.....	1
1. Introducción: Comunicación y participación pública en procesos de planeamiento.....	1
2. Antecedentes y objetivos del documento.....	1
2.1. Antecedentes.....	1
2.2. Objetivos del documento.....	3
BLOQUE II. Estrategia.....	4
3. Estrategia de Comunicación.....	4
3.1. Estrategias y dimensiones de la comunicación.....	4
3.2. Objetivos específicos.....	4
3.3. Mensaje.....	5
3.4. Audiencia – Público.....	5
3.5. Canales, medios y herramientas.....	5
Participación.....	6
Atención.....	6
Difusión.....	6
3.6. Equipo organizador y coordinador del proceso.....	7
BLOQUE III. Definición de las acciones.....	8
4. Cronograma, estructura y contenidos de participación.....	8
4.1. Objetivos específicos.....	8
4.2. Cronograma.....	8
4.3. Plan de acción.....	8
BLOQUE IV. Control y seguimiento.....	9
5. Control y seguimiento.....	9
5.1. Sistema de evaluación.....	9
Criterios e indicadores de evaluación.....	9
Informes de seguimiento.....	9
Reuniones de evaluación.....	10
6. Evaluación final.....	10

BLOQUE I. Marco del Plan de Comunicación.

1. Introducción: Comunicación y participación pública en procesos de planeamiento.

En la actualidad, existe un marco legal que brinda diversas oportunidades para llevar a cabo una participación pública eficaz y efectiva, que hace posible incidir en los procesos democráticos.

Una realidad que se ha visto favorecida por transformaciones sociales y tecnológicas que permiten diseñar y llevar a cabo nuevos modelos de gobierno orientados a mejorar la calidad de los servicios a la ciudadanía con mayor transparencia y facilidad en su relación con la Administración, orientada hacia el bien común.

Se habla ya de necesidad de desarrollar políticas comprometidas con estrategias de comunicación clara y directa, adaptadas a las características de cada proceso o proyecto a través de un Plan Municipal de Comunicación y Participación Ciudadana (en adelante PMCPC).

En este sentido, y con motivo del proceso de elaboración y aprobación de la modificación sustancial plena de la Modificación Sustancial Plena del PGO (en adelante MSP del PGO) del Término Municipal de Santiago del Teide, se configura el presente PMCPC, donde se fijan los procedimientos de elaboración de la MSP del citado plan de ordenación, así como las posibilidades de integración y participación que brinda a los agentes interesados.

Así, se construye una estrategia global que guíe la comunicación coherente a través de recursos y medios que hagan posible el desarrollo de acciones participativas a lo largo del proceso de elaboración de la MSP del PGO. Una herramienta que facilita la participación efectiva de la ciudadanía para hacer aportaciones sobre el municipio, contribuyendo en la toma de decisiones relativas a la protección, gestión y ordenación del territorio y sus recursos. Una apuesta por la gestión municipal moderna, transparente e inclusiva, que incorpora a la ciudadanía a las políticas públicas con mayor nivel de transparencia y legitimidad, generando un escenario de corresponsabilidad en los procesos de transformación y cambio de los espacios de actividad.

Si bien, la práctica de procesos participados facilita la generación de nuevas ideas y propuestas colectivas que vayan más allá de las visiones particulares y refuerza la calidad democrática de las sociedades, los límites de la participación quedan determinados por el grado de implicación de la ciudadanía y por la voluntad de las instituciones – en este caso el Ayuntamiento— de ceder un margen de maniobra que históricamente han sido competencia exclusiva del gobierno municipal.

En definitiva, se presenta mediante este PMCPC las características del proceso de comunicación y participación que se llevará a cabo durante la elaboración de la MSP del PGO de Santiago del Teide. Qué, cómo, cuándo, dónde y a quién comunicar, a través de ciertos canales, acciones y herramientas que permitan la conectividad de la actividad pública con la ciudadanía mediante procedimientos de transparentes, veraces y útiles.

2. Antecedentes y objetivos del documento.

2.1. Antecedentes.

Atendiendo al marco legislativo, a las pautas de buen gobierno y a las exigencias crecientes de integración de los agentes sociales en el diseño y desarrollo de políticas públicas, se contempla la elaboración del PMCPC como documento que responda a las líneas básicas para el desarrollo de la MSP del PGO. Un documento que se inicia en la fase de estudios previos y preparatorios para la elaboración de la MSP del PGO, y que se complementa a lo largo de todo el proceso, siguiendo las consideraciones del presente documento.

De este modo, conforme al PMCPC, se promueve la participación de ciudadanos, agentes e instituciones a través de canales de comunicación, tanto tradicionales, como propios de la sociedad de la información. El modo en que se materializa el principio de participación ciudadana en la ordenación, ejecución y protección de la legalidad urbanística, definido en el artículo 6 de la Ley 4/2017 del Suelo y de los Espacios Protegidos de Canarias.

Esto comporta el derecho de la ciudadanía respecto a:

- Los procedimientos de aprobación de los instrumentos de ordenación territorial, urbanística y de los recursos naturales.

- La iniciativa, la promoción, la gestión y el desarrollo de las actividades necesarias para hacer efectivos sus derechos en relación con los usos del suelo y de las edificaciones.
- La exigencia del cumplimiento de la legalidad urbanística, mediante la presentación de reclamaciones y quejas, así como el ejercicio de la acción pública ante los órganos administrativos y judiciales.

Así, se establece además que las administraciones competentes aporten las medidas necesarias para fomentar la participación, garantizar el acceso a la información y permitir la presentación de iniciativas particulares, sin otras limitaciones que las generales establecidas en las leyes.

En relación a la elaboración de la MSP del PGO, como instrumento de ordenación de iniciativa pública, se elabora un programa de participación ciudadana en el que se prevén al menos, atendiendo al contenido de la Ley:

- Facilitar Los medios técnicos y materiales necesarios para garantizar que se atienden adecuadamente las solicitudes de información sobre el contenido de la ordenación y de las posibles alternativas.
- La celebración de sesiones abiertas al público explicativas del documento.
- El material divulgativo que facilite su comprensión por la ciudadanía.
- La posibilidad de celebrar consultas populares, de acuerdo con la legislación aplicable.
- Dar contenido preciso del objeto de los anuncios de información pública, y de las disposiciones por la que se regula: lugares y enlaces para la consulta, plazos y lugares para presentación de alegaciones y cualquier otra información que se considere necesaria.

La necesidad de llevar a cabo la programación y desarrollo de procesos participativos se fundamenta en un amplio marco normativo en el que destaca, por ejemplo, la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, en la que se resalta *“la procedencia de incrementar la participación y la implicación de los ciudadanos en la vida pública local”*, advirtiendo que *“si bien es cierto que en este ámbito hay que conceder amplios márgenes a la potestad de auto-organización de las entidades locales, también lo es que la legislación básica estatal debe contener unos estándares mínimos concretos que permitan la efectividad de esa participación”*. Unos estándares a los que el Ayuntamiento de Santiago del Teide responde, entre otros, mediante la aprobación del Reglamento en materia de participación ciudadana y transparencia, aprobado definitivamente el 27 de marzo de 2017, que regula la relación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de la Villa Histórica de Santiago del Teide para garantizar el funcionamiento eficaz y transparente de la acción pública municipal y facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones.

Entre estos hitos se han aprobado y promulgando diversas disposiciones legales que han ido profundizando en la regulación de las condiciones de acceso a la información y de participación de la ciudadanía en el gobierno de las instituciones, y en la aplicación y utilización interactiva de las tecnologías de la información y de la comunicación, para facilitar la participación y la comunicación con los ciudadanos y la realización de trámites administrativos. Entre estas se encuentran, en el ámbito nacional:

- Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (hoy sustituida por la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno.

En el ámbito autonómico:

- Ley 5/2010, de 21 de junio, de Fomento a la participación ciudadana
- Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública.

En particular, la Ley 5/2010, de 21 de junio, de Fomento a la participación ciudadana, afirma en su Exposición de Motivos que la participación ciudadana es uno de los pilares básicos sobre los que se asientan los sistemas democráticos, y que, en el marco de la sociedad democrática avanzada a la que se refiere el Preámbulo de la Constitución, ello debe implicar la participación activa de la ciudadanía en el ejercicio del poder, coadyuvar a la construcción de una identidad colectiva y conformar un espacio público avanzado.

Por ello, la Ley pretende situar a Canarias a la vanguardia de las políticas de fomento de la participación ciudadana y fomentar una ciudadanía activa, participativa y responsable que, como sociedad civil organizada y estructurada pueda formular propuestas y colaborar en su aplicación con todas las instituciones públicas y privadas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Esta Ley regula los deberes de los poderes públicos canarios y los derechos para la participación ciudadana, las entidades ciudadanas como protagonista principal de una Red de Participación Ciudadana, los instrumentos de participación ciudadana y las medidas de fomento de la participación ciudadana.

2.2. Objetivos del documento.

A través del PMCCPC se espera conseguir una serie de objetivos que respondan a la MSP de la MSP del PGO con la finalidad de contribuir a la transparencia y efectiva participación de los agentes sociales. De este modo es posible mejorar la credibilidad, confianza y transparencia entre la ciudadanía, generar visibilidad de la entidad y reducir distancias entre ambos.

El objetivo principal del PMCCPC es recoger las formas de entender y vivir la ciudad y que la pluralidad de visiones quede reflejada en el diseño del Plan General de Ordenación Urbana del Término Municipal de Santiago del Teide.

A partir de los contenidos del este documento se concretan la estrategia de comunicación y la metodología participativa. Una herramienta que persigue:

- Facilitar métodos y herramientas a las personas y agentes implicados en el proceso de elaboración de la MSP del PGO de Santiago del Teide para poder hacer, comentar y mostrar aportaciones y acuerdos sobre estas.
- Estructurar los canales, medios y herramientas que faciliten la participación a través de procedimientos flexibles que permitan adaptar las acciones en cada fase a lo largo de la elaboración de la MSP del PGO, a fin de conseguir que dicha participación sea real y efectiva.
- Actuar respetando la igualdad de condiciones en la distribución de la información, mostrándola de forma entendible y dando el tiempo suficiente para la aportación de opiniones, tanto de la ciudadanía en general como de los agentes interesados e implicados.
- Respetar los diferentes grados de dedicación (disponibilidad de tiempo y posibilidad de desplazamiento) y de conocimientos de las personas participantes, favoreciendo canales y procedimientos adecuados para cada tipología de actores.
- Favorecer la elaboración de resultados tangibles que superen la simple constatación de opiniones, más o menos divergentes, que no lleven a generar conclusiones operativas.

En este sentido, a través de la configuración del PMCCPC se espera su aplicación se esperen alcanzar contribuir al cumplimiento de los requisitos de elaboración de la MSP del PGO de Santiago del Teide y facilitar el cumplimiento del deber de información a la ciudadanía, reforzando el proceso de participación inclusivo para la ciudadanía.

En definitiva, atender la necesidad de reforzar la imagen de “Buena Gobernanza Municipal” como administración legítima, transparente e implicada en la participación ciudadana decidida al PGO los valores que preocupan a los agentes sociales y que, de manera progresiva, permite desarrollar el arraigo social respecto a su territorio.

BLOQUE II. Estrategia

3. Estrategia de Comunicación.

3.1. Estrategias y dimensiones de la comunicación.

La estrategia del PMCP que se plantea va encaminada a fortalecer la correspondencia entre los vecinos y agentes locales y el instrumento de planeamiento. Fortalecer la creación de un discurso que la población no precise interiorizar, sino que tenga como base intereses comunes, más allá de diseñar un documento que únicamente contenga información y defina un modelo que no responda al entorno deseado por la población.

Así, se concretan como líneas estratégicas de la comunicación y participación, en la elaboración de la MSP del PGO, las siguientes:

La participación como eje. El equipo de gobierno impulsa y se compromete con la población para la elaboración y diseño de la MSP del PGO, llevando a cabo un proceso abierto, transparente y participativo en el que los interesados puedan integrar sus ideas y propuestas a lo largo de todo el proceso.

Fomentar la cultura participativa. Es necesario reforzar los valores como la solidaridad, el compromiso social, la corresponsabilidad en el buen gobierno, el respeto por los derechos y el ejercicio activo de la ciudadanía sujeto a los derechos y deberes.

Mejorar la calidad de la participación. Orientada a la eficiencia y la satisfacción de las personas implicadas a lo largo del proceso de elaboración del MSP del instrumento de planeamiento, a través de las diferentes acciones previstas, mediante procesos de evaluación.

Para guiar estas estrategias de manera integral se abordan dimensiones o variables que definen el modelo de comunicación.

- **Imagen e identidad corporativa.** Engloba las acciones orientadas al desarrollo de la comunicación en cuanto a la transmisión del mensaje como marca propia. Forman parte de esta: la denominación del proceso, el logo y eslogan, así como el diseño de los materiales creados para difusión y comunicación del proceso.
- **Relación con medios.** La comunicación externa permitirá conseguir los objetivos esperados del proceso de comunicación y participación y de la propia MSP del PGO. A través de diversas acciones se dará a conocer el mensaje al público o audiencia prevista.
- **Comunicación interna.** Es imprescindible que las personas que conforman la entidad pública se muestre integrada en el proceso de elaboración de la MSP del PGO. Que conozcan cada fase del proceso y el acceso a los canales y recursos a los que los agentes sociales pudieran requerir acceso.

3.2. Objetivos específicos.

La estrategia de comunicación queda orientada a mejorar el proceso de comunicación y de atención a la ciudadanía ofreciendo información de interés que favorezca su conocimiento y el uso racional de productos, bienes y servicios públicos mediante actitudes y valores cívicos. En definitiva, dirigida a alcanzar las siguientes metas:

- Difundir a los medios de comunicación notas informativas con las principales actividades y actuaciones referentes a la elaboración de la MSP del PGO.
- Publicitar y publicar información en medios digitales así como incrementar el nivel de respuestas de la ciudadanía.
- Potenciar los canales de contacto entre la institución y la población a través de Redes Sociales durante el proceso de elaboración de la MSP del PGO.
- Incrementar el conocimiento espontáneo de la población sobre la MSP del PGO del Término Municipal.

Para ello se fijan los principios que permitan establecer una comunicación más precisa entre la entidad pública y la ciudadanía atendiendo a:

- La perdurabilidad del mensaje.
- La eficiencia y efectividad de los esfuerzos.
- El ahorro de tiempo a través de acciones de aplicación sencilla.

- El posicionamiento del planeamiento en el contexto social dentro del marco local.
- La definición de espacios específicos y reconocibles en los canales de comunicación.

3.3. Mensaje.

Con el fin de conseguir el éxito de la participación, es imprescindible dar credibilidad al público o audiencia a través del mensaje. Por tanto, es primordial que este sea entendido durante el desarrollo de la comunicación.

De este modo, se fija el mensaje principal a comunicar, concreto y con una idea sencilla y cercana, principalmente orientada a los agentes sociales y económicos.

3.4. Audiencia – Público.

El entendimiento entre ciudadanía y Gobierno es la base del éxito de todo plan. Para ello es imprescindible identificar el público al que se va a dirigir la comunicación.

Teniendo en cuenta la orientación a la ciudadanía de la comunicación política, la principal audiencia a la que se dirigirá el plan de comunicación será este grupo. Sin embargo, existen otros destinatarios habituales o principales a los que también se dirigirán las actuaciones del plan de comunicación.

Se definen por tanto los siguientes grupos de interés:

Grupo 1. Sociedad civil o ciudadanía en general: este grupo incluye, por una parte, a la población en general y, por otra, a las principales asociaciones vecinales, culturales, deportivas y otras del Término Municipal.

Grupo 2. Administración pública. Agentes internos propios de la corporación local, incluyendo las autoridades municipales y empleados públicos, especialmente aquellas que trabajan en la planificación y gestión de los recursos o estén implicadas en el desarrollo del Plan.

Grupo 3. Sector profesional. Agentes integrados en cualquiera de los sectores de actividad económica (agricultura y ganadería, industria, comercio, turismo, etc.). Profesionales, empresas o entidades y organizaciones con interés o que pudieran verse afectadas por el planeamiento local, como pueden ser asociaciones empresariales, comerciales o profesionales.

Grupo 4. Entidades relacionadas con el medio ambiente y la protección de la naturaleza, por su rol en la difusión y soporte de iniciativas que contribuyan al desarrollo sustentable, a la prevención de efectos ambientales negativos y al control de los recursos naturales.

Grupo 5. Comunidad científica y técnica en relación al planeamiento por su rol en el desarrollo de buenas prácticas y de conocimiento de los diversos ámbitos que configuran el sistema urbano y ambiental.

Grupo 6. Medios de comunicación. Prensa escrita, radio local, televisión local, agencias de noticias, medios on-line (período digital, portal de noticias, blogs, etc.).

Recae sobre cada uno de estos grupos un papel fundamental para la elaboración del instrumento de planeamiento ya que son estos quienes conocen las características territoriales del ámbito y pueden detectar tanto las deficiencias como las potencialidades del mismo.

3.5. Canales, medios y herramientas.

Los grupos interesados cuentan con lenguajes propios y usan diferentes medios, canales o herramientas de comunicación. Aunque la finalidad de su participación sea la misma (aportar a la elaboración de la MSP del PGO), cada uno tiene intereses concretos.

Por esta razón se plantean medios, canales y herramientas varias para la comunicación, que permitan llegar a los diferentes grupos y abordar los intereses específicos en cada caso.

Así, considerando las características del perfil poblacional del municipio de Santiago del Teide, los medios y canales disponibles y los que habitualmente se utilizan en procesos de comunicación y participación, el PMPCPC contempla canalizar las aportaciones de la sociedad civil y agentes sociales.

Participación.

- **PMCCP.** A través del propio PMCCP se informa a los interesados, en líneas generales, de las fases de elaboración del Plan General de Ordenación así como los procesos de participación ciudadana que se contemplan en el mismo.
- **Mesas de trabajo.** Órganos consultivos de participación ciudadana que colaboran en la gestión municipal, aportando asesoramiento a las áreas municipales de su competencia. Promueven y canalizan la participación de las entidades y de la ciudadanía en los asuntos públicos de competencia municipal, y logran así una mayor implicación ciudadana en la vida pública.
 - **Social.** Funciona como órgano de participación y deliberación en el que podrán participar representantes de las organizaciones económicas, sociales y ciudadanas más representativas del municipio para el debate, propuesta e informe sobre aquellas grandes materias y proyectos de carácter estratégico y/o con repercusión en el desarrollo. Su finalidad es la de promover y canalizar una reflexión conjunta de las entidades sociales, culturales, económicas y del movimiento asociativo en torno a los grandes temas estratégicos que afecten al municipio en su conjunto, como por ejemplo:
 - Talleres de participación: integra la participación para la información y resolución de problemas y necesidades sobre usos o actividades. Se llevarán a cabo principalmente a través de una Mesa de Participación y Mesas Técnicas.
 - Encuentros ciudadanos: espacios de participación abierta a interesados, orientada al diálogo entre diferentes agentes, donde se podrán presentar y debatir los resultados de las fases de la elaboración de la MSP del PGO. Este proceso se podrá apoyar mediante proyecciones.
 - **Sectorial.** Estos últimos para abordar cuestiones particulares como cuestiones socioculturales, movilidad, desarrollo local, servicios públicos, etc., conformados por técnicos municipales, profesionales o personas vinculadas a estas materias.
- **Períodos de Consulta o Información Pública:** canales de participación pública previstos en la Ley y los que tradicionalmente han servido para que los ciudadanos pudieran hacer sus aportaciones en los procesos de redacción o revisión de los documentos de planeamiento urbanístico.

Atención.

- **Oficina de urbanismo:** mediante atención presencial se podrán presentar y resolver aportaciones, dudas o consultas en las oficinas consistoriales en los horarios de atención establecidos.
- **Vía telefónica:** en iguales condiciones que la oficina de urbanismo, a través del número de teléfono habilitado.
- **Correo electrónico:** en iguales condiciones que la oficina de urbanismo, a través de la dirección de correo habilitada.

Difusión.

- **Web institucional.** La web ejerce un importante papel de difusión de todas las iniciativas municipales y de canalización de la participación ciudadana. El Ayuntamiento de Santiago del Teide cuenta con página oficial a través de la que las partes interesadas pueden contactar con la entidad.
Además se hará uso de esta para la difusión de la información y trámites vinculados a la elaboración de la MSP del PGO. Especialmente se vinculará a los espacios de participación ciudadana y urbanismo, haciendo uso de la sede electrónica. www.santiagodelteide.org/
- **Redes sociales.** A través de los perfiles sociales vinculados a los medios de comunicación local, se podrán realizar difusiones de convocatorias y sesiones para abordar cuestiones de interés sobre la elaboración y contenido de la MSP del PGO.
- **Notas de prensa:** se recurre a prensa escrita con acciones de difusión e información general sobre el proceso de elaboración de la MSP del PGO del Término Municipal.
- **Radio y televisión local:** canales a través del cual se podrá hacer difusión de convocatorias y sesiones para abordar cuestiones de interés sobre la elaboración y contenido de la MSP del PGO.
- **Cartelería y trípticos:** apoyarán la difusión sobre la necesidad y beneficios de la participación ciudadana en la elaboración de la MSP del PGO a lo largo de todo el proceso. Además, serán utilizados para informar sobre

las líneas estratégicas y fases de desarrollo del plan, así como períodos y canales de participación. Se hará uso de carteleras ubicadas en el espacio público del municipio y tabloneros de locales sociales y otras instalaciones de uso público, además de buzoneo. Activos, principalmente, previo a los períodos de participación a lo largo del proceso.

3.6. Equipo organizador y coordinador del proceso.

Los miembros de la organización y coordinación del proceso de comunicación y participación para la elaboración de la MSP del PGO de Santiago del Teide serán los responsables del Área de Urbanismo, del Área de Participación Ciudadana y de Comunicación y Prensa del Ayuntamiento de Santiago del Teide; además de los miembros del equipo redactor.

Desde el Área de Urbanismo se orienta la planificación y desarrollo del municipio conforme a las líneas estratégicas fijadas por el Ayuntamiento. La ordenación del espacio físico y sus recursos, atendiendo a los principios de sostenibilidad y respeto al entorno natural a fin de cumplir con las previsiones ajustadas al marco jurídico correspondiente manteniendo bajo control la implantación de las actividades adecuándose al modelo de desarrollo urbano, económico y social definido. Labor que incorpora elementos transversales que afectan al urbanismo actual como participación ciudadana, sostenibilidad, movilidad, género, seguridad, etc. teniendo en consideración el marco legislativo respecto a Ordenación Territorial, Planes Sectoriales, Legislación Medioambiental, Legislación de Suelo y Urbanismo, entre otros.

El Área de Participación Ciudadana y Transparencia impulsa y desarrolla el modelo de participación de la población de Santiago del Teide, tanto para las personas asociadas como con carácter individual, siempre que estén interesadas en tomar parte. Esta área quedará sujeta a la actividad de asociaciones y colectivos del tejido social del municipio. Estructura sobre la que se articula la participación de las entidades locales.

En cuanto a las relaciones con los medios de comunicación, será el Área de Medios de Comunicación quien se encargue de gestionar las acciones relacionadas. En función de las circunstancias, se responsabilizará de la información ciudadana en cualquier tipo de soporte, sirviendo de cauce y como medio de apoyo los recursos humanos vinculados a los medios de comunicación local.

Por su parte, el equipo redactor asistirá en el diseño y aplicación de los procesos y metodologías de comunicación y participación mediante un servicio riguroso, creativo y adaptado a las características y necesidades específicas de la realidad local abordando cualquier aspecto determinante para la elaboración de la MSP del PGO. Responsables del diseño y programa de las acciones de comunicación y participación contenidas en este documento, planteadas con la colaboración de Grupo MUSE, equipo de intervención especializado en el desarrollo de metodologías participativas.

BLOQUE III. Definición de las acciones.

4. Cronograma, estructura y contenidos de participación.

4.1. Objetivos específicos.

La metodología participativa utilizada a lo largo del proceso se diseña e implementa con el fin de promover la transparencia y dar mayor visibilidad al proceso de redacción y aprobación de la MSP del PGO al implicar a todos los sectores interesados desde el origen del proceso de elaboración, en base a los siguientes objetivos:

- Obtener información de la ciudadanía sobre el territorio urbano y el medio ambiente, haciéndola participe en la toma de decisiones.
- Facilitar métodos y herramientas para hacer aportaciones, comentarlas y mostrar el grado de acuerdo.
- Favorecer la elaboración de resultados tangibles.
- Respetar los diferentes grados de dedicación y de conocimientos de los participantes, favoreciendo canales y procedimientos adecuados para cada tipología de actores.
- Complementar e integrar sesiones presenciales con plataformas telemáticas, a través de canales y procedimientos que permitan facilitar la participación.
- Ajustar y adaptar el proceso para los Consejos Municipales y hacerlo en la misma línea para la ciudadanía en general, respetando la igualdad de condiciones en la distribución de la información, mostrándola de forma entendible y dando el tiempo suficiente para la aportación de opiniones.

Estos objetivos se integran en un proceso metodológico orientado a la obtención de resultados para enriquecer la elaboración de la MSP del PGO de Santiago del Teide.

4.2. Cronograma.

El cronograma de elaboración y participación de la MSP del PGO, previsto para cada fase del proceso, quedan recogidas en el ANEXO I del PMCPC.

4.3. Plan de acción.

Las acciones que se plantean para la elaboración del MSP del PGO se soportan en el PMCPC que podrá ser consultado durante todo el proceso, considerando que se trata de un documento vivo, en constante evolución.

De igual modo, la atención personalizada a través de la oficina de urbano, vía telefónica o mediante correo electrónico, así como la web institucional, estarán permanentemente disponibles en los horarios que se establezca.

Por su parte, las redes sociales y medios de comunicación tradicionales como radio o televisión, se mantendrán activas, así como la posibilidad de realizar intervenciones tipo cuña o entrevistas en los medios locales. De igual modo, las notas de prensa, serán enviadas a los medios pertinentes en los momentos que se considere preciso, atendiendo a las diferentes fases de elaboración del plan.

Se elaborará cartelería y trípticos, considerando estos como medios de difusión masiva en relación a encuentros ciudadanos, períodos de consulta e información pública y mesas de trabajo.

El contenido y alcance de cada una de las acciones quedará detallado en las fichas que se incorporarán en la memoria del proceso de participación ciudadana.

BLOQUE IV. Control y seguimiento.

5. Control y seguimiento.

El control y el seguimiento del PMCP se realizan para medir y corregir su eficacia en el proceso de comunicación y participación, orientando los resultados a la mejora del modelo de participación ciudadana, con el fin de valorar el cumplimiento de objetivos. De este modo, si los resultados de la participación no han sido los esperados, es posible llevar a cabo acciones de mejora del PMCP que reviertan en el incremento de su eficacia, distinguiéndose los siguientes niveles:

- Ciudadanía a título individual.
- Entidades ciudadanas.
- Técnico.
- Político.

De esta manera, se prevé cuándo y cómo se aplicarán las herramientas de evaluación, con la siguiente finalidad:

- Medir la eficiencia y los resultados de la participación.
- Formular análisis pertinentes desde el punto de vista de la acción y la decisión que planteen mejoras a futuro.

Esta fase del proceso configura un modelo permanente de análisis de resultados para la evaluación de las acciones, procesos y órganos que dependen del PMCP.

5.1. Sistema de evaluación.

El sistema de evaluación se lleva a cabo mediante una comisión de representación política, técnica y vecinal, con representantes de los grupos políticos, del personal técnico de la administración local y de las entidades ciudadanas y ciudadanía interesada a título individual.

Criterios e indicadores de evaluación.

Aspectos como la transversalidad, metodologías, eficacia y eficiencia de la participación, información y visibilizarían, permitirán analizar cuestiones susceptibles de cambio y mejora de las acciones a lo largo del proceso de elaboración de la MSP del PGO. Algunas en todos los casos, mientras que otras son solo para ciertos procesos u órganos de participación, foros, o comisiones, o incluso, solo para la evaluación final del propio PMCP.

En particular, los indicadores a considerar se concretan en:

- Número de alegaciones/sugerencias recibidas.
- Número de participantes en las convocatorias presenciales.
- Número de propuestas integradas en la MSP del PGO.

Esquemáticamente podemos sintetizarlos en las siguientes categorías según el aspecto que intentan analizar:

- Coordinación entre los actores implicados (ciudadanía, corporación local y equipo redactor).
- Eficacia del proceso de comunicación del PMCP.
- Diversidad en el perfil de los participantes y formas de participación.
- Capacidad y eficacia de las propuestas
- Canales de difusión e información.
- Pluralidad de la información producida.
- Claridad y utilidad de la información producida.
- Mejora de relaciones entre actores.
- Generación de cultura participativa.

Informes de seguimiento.

Los informes de seguimiento tendrán presencia tras la entrega de cada fase. El Área Participación Ciudadana, en colaboración con el equipo redactor, recogerá los aspectos destacados de las acciones desarrolladas, emitiendo dicho informe a los distintos agentes implicados en donde se incluirá el número de alegaciones/sugerencias, acciones de

mejora para la siguiente fase, número de encuentros, convocatorias de participación, publicaciones en la web o redes, apariciones en prensa, número de participantes, público o audiencia.

En este marco, se llevará a cabo la difusión de los resultados del proceso de participación, mediante una presentación gráfica, a través de la exposición pública general en la que se elaborarán una serie de paneles informativos con las principales fases, contenidos y resultados.

Los resultados del proceso de Participación Pública, así como la memoria del mismo, se publicarán en la Web para que los interesados puedan acceder a esta información.

Reuniones de evaluación.

Remitidos los informes, y con el objeto de realizar un análisis y valoración de los mismos, desde el área de Participación Ciudadana se coordinarán:

- La convocatoria de las comisiones.
- La dinamización de las mismas.
- La recogida de aportaciones (preguntas, valoraciones, propuestas de cambios en la planificación).

6. Evaluación final.

Ultimada la elaboración de la MSP del PGO, se llevará a cabo la evaluación final de las acciones de comunicación y participación mediante la redacción de un documento o memoria que recopile información de las distintas fases de tramitación de la MSP.

Dicha memoria contendrá al menos:

- La temporalización del proceso participativo.
- La identificación de las autoridades locales y agentes sociales designados como interlocutores.
- Los puntos de contacto y procedimientos para obtener la información de las consultas públicas.
- Los contenidos y resultados de las entrevistas personales, de las reuniones de grupos sectoriales, de los talleres de trabajo, de los debates familiares y de aquellas actividades contempladas por el PMCPC, así como la caracterización del público que lo llevo a cabo y las consultas realizadas.
- Una relación de las decisiones adoptadas así como la consideración de los resultados obtenidos para la futura tomas de decisiones.

Este documento y las versiones posteriores se publicarán en la página Web del Ayuntamiento de Santiago del Teide, y también será mostrado en la exposición pública de la MSP del PGO, así como en cada una de las actividades de difusión que se realicen a lo largo del proceso.

ANEXO I. Cronograma