

An aerial photograph of Madrid, Spain, showing a dense urban landscape with numerous buildings. In the foreground, the ornate, classical-style building of the Metropolis Hotel is prominent, featuring a large, dark, domed roof with a statue on top. The city extends to the horizon under a blue sky with scattered white clouds.

Ampliando y fortaleciendo la participación ciudadana en la plataforma Decide Madrid: una evaluación basada en datos

Marzo 2022

Beth Simone Noveck

Dane Gambrell

Valeria Gomez Palacios

Anna Ibru



Respaldado/Apoyado por un contrato del Ayuntamiento de Madrid



Resumen ejecutivo

En 2021, el Ayuntamiento de Madrid encargó a The Governance Lab (The GovLab) realizar una evaluación de Decide Madrid, la plataforma en línea del Ayuntamiento para la participación ciudadana. Decide Madrid es una iniciativa pionera que permite a las personas 1) presentar propuestas de cambios de políticas y otras acciones para que sean considerados por el Ayuntamiento (Propuestas), 2) responder a las consultas en línea planteadas por el gobierno municipal sobre nuevas políticas o regulaciones (Procesos) 3) participar en debates en línea con otros usuarios (Debates), 4) participar en el proceso de presupuesto participativo anual de la ciudad (Presupuestos Participativos), y 5) votar directamente sobre políticas, decisiones o acciones del gobierno municipal (Votaciones).

Este informe contiene una evaluación basada en datos sobre quién participa en la plataforma, basada en datos de usuarios autoinformados que se recopilaron durante la vida útil del proyecto y que el Ayuntamiento compartió con The GovLab.

Nuestro análisis sobre quién participa en Decide Madrid revela las siguientes tendencias:

Falta de participación de los jóvenes

1

Menos del 6% de los usuarios son menores de 30 años. Argumentamos que la falta de oportunidades para que las personas menores de 16 años participen en la plataforma, la falta de conocimiento sobre la plataforma, y la falta de impacto de las Propuestas puede estar suprimiendo la participación de los jóvenes. A pesar de la naturaleza democrática de las Propuestas, solo una iniciativa de Decide Madrid se ha traducido en política.

Falta de involucramiento entre las personas mayores

2

Aunque el 23% de la población de Madrid tiene 65 años o más, este grupo solo representa el 17% de los usuarios y el 12.2% de las propuestas. Las posibles razones de esta disparidad incluyen la falta de alfabetización digital y los bajos niveles de uso del internet entre los adultos mayores. Aunque Decide Madrid ofrece oportunidades de participación cara a cara, la falta de conocimientos digitales puede actuar como una barrera para el uso del sitio web y la falta de impacto puede conducir a una falta de participación general.

Falta de involucramiento con organizaciones

3

Dado que la ciudad solicita principalmente aportes de empresas, organizaciones sin fines de lucro y otras organizaciones a través de reuniones de partes interesadas, hay pocas oportunidades para que las organizaciones participen a través de la plataforma Decide Madrid.

Subrepresentación de mujeres y niñas

4

Si bien las personas que describen su sexo como femenino constituyen un porcentaje mayor de los usuarios registrados, las personas que describen su sexo como masculino están sobrerrepresentadas en su participación en todas las secciones de la plataforma DM. Se necesita más información para mejor comprender esta disparidad.

Propuestas en declive y procesos en aumento

5

La participación en la sección de Propuestas ha disminuido con el tiempo, mientras que la participación en la sección de Procesos ha aumentado en los últimos años. Postulamos que las diferencias en los resultados y el diseño impulsan la disparidad. Los procesos son consultas iniciadas por el ayuntamiento de Madrid y, por lo tanto, reflejan preguntas que aumentan la probabilidad de relevancia en el mundo real. Las propuestas, por el contrario, requieren el apoyo del 1% de la población de la Ciudad de Madrid para tener la posibilidad de ser consideradas por el Concejo Municipal. Además, el diseño de la sección de Propuestas da lugar a muchas propuestas duplicadas que, a menudo, son de menor calidad.

Obstáculos en el diseño

6

Para garantizar que la participación democrática directa no se degrade en un gobierno plebiscitario, el diseño de DM (tanto técnico como legal) incorpora "reductores de velocidad", incluyendo un proceso prolongado para convertir las propuestas en legislación. Estos obstáculos incluyen la necesidad de asegurar el apoyo del 1% de la población y más de un año de espera desde que se presenta la propuesta hasta su consideración final. Sin embargo, lo que se pretendía que fueran características de diseño se han convertido en "errores" que impiden la participación.

Resumen de recomendaciones

Basados en nuestro análisis de Decide Madrid y una extensa investigación adicional sobre las mejores prácticas globales de otras ciudades, brindamos un conjunto de recomendaciones sobre cómo la ciudad de Madrid puede mejorar la plataforma Decide Madrid y crear nuevas oportunidades para lograr una mayor participación de los grupos subrepresentados. El Ayuntamiento de Madrid debería:

- 1** **Recopilar datos adicionales para profundizar su comprensión de las diferencias en la participación (no solo el registro) entre grupos de personas.**
- 2** **Experimentar con el aprendizaje automático (machine learning) para procesar los comentarios de manera más eficiente, reducir la cantidad de propuestas duplicadas y mejorar la calidad de las propuestas.**
- 3** **Proporcionar a las personas retroalimentación personalizada para ayudarles a crear propuestas de mayor calidad que sean más implementables.**
- 4** **Crear una función de Grupos que permita a las personas reunirse entre ellos y unirse a grupos existentes en torno a intereses comunes, a fin de generar más oportunidades para la colaboración grupal.**
- 5** **Reproducir el modelo City Challenge para crear conjuntamente soluciones a los desafíos con los residentes.**

6 Crear una iniciativa de presupuesto participativo centrada en los jóvenes, similar a las de Helsinki y Viena.

7 Aprovechar las experiencias del Observatorio de la Ciudad y del Consejo Social para crear una “asamblea de ciudadanos” como método alternativo de formulación de políticas participativas, como los ejemplos de París y Bélgica. Explorar cómo se podrían conectar estas alternativas a Decide Madrid.

8 Rediseñar Decide Madrid aprendiendo de otras buenas prácticas para agilizar la participación o eliminar la sección de Propuestas.

Tabla de Contenidos

Resumen ejecutivo	3
Resumen de recomendaciones	6
Tabla de Contenidos	8
Introducción	10
Los desafíos: análisis de la participación en Decide Madrid	11
¿Cómo funciona?	11
1. Propuestas	12
2. Debates	16
3. Procesos	17
4. Votación	19
Quién participa: un análisis empírico	20
Recomendaciones e información	34
Recomendación 1: Recopilar datos adicionales y realizar experimentos para profundizar la comprensión de la ciudad sobre las diferencias en la participación (no solo el registro) entre grupos de personas.	34
Recomendación 2: Experimentar con el aprendizaje automático (machine learning) para procesar los comentarios de manera más eficiente, reducir la cantidad de propuestas duplicadas y mejorar la calidad de las propuestas.	36
Recomendación 3: Proporcionar a las personas retroalimentación personalizada para ayudarlos a crear propuestas de mayor calidad y más implementables.	38
Recomendación 4: Crear una sección de Grupos que permita a las personas unirse a grupos existentes en torno a intereses comunes.	40
Recomendación 5: Replicar el City Challenge para co-crear soluciones a desafíos con los residentes	41
Recomendación 6: Crear una iniciativa de presupuesto participativo centrada en los jóvenes, similar a las de Helsinki y Viena	42
Recomendación 7: Aprovechar las experiencias del Observatorio de la Ciudad y del Consejo Social para crear una “asamblea de ciudadanos” como método participativo alternativo de formulación de políticas, como los ejemplos de París y Bélgica. Explorar cómo conectar estas alternativas a Decide Madrid.	44

Recomendación 8: Rediseñar Decide Madrid aprendiendo de otras buenas prácticas para agilizar la participación o eliminar la sección de Propuestas

47

Conclusión

71

Introducción

En 2015, el Ayuntamiento de Madrid lanzó una nueva plataforma pionera para la democracia participativa en línea en respuesta a las crecientes demandas de los residentes de tener mayores oportunidades para participar en los procesos democráticos. Decide Madrid tenía como objetivo fomentar una cultura democrática más directa dentro del sistema democrático representativo. Denominada Decide Madrid (DM), la plataforma permite a individuos presentar propuestas legislativas al Ayuntamiento (“Propuestas”), participar en debates en línea (“Debates”), contribuir a las consultas planteadas por el Ayuntamiento (“Procesos”), votar directamente en las políticas, decisiones o acciones del gobierno de la Ciudad (“Votaciones”) y participar en el programa anual de presupuestos participativos de Madrid (“Presupuestos Participativos”), al que la Ciudad asigna entre 50 y 100 millones de euros al año.

Ahora, siete años después, la Ciudad quiere mejorar las oportunidades para la participación democrática profundizando su comprensión de quiénes están activamente participando a través de la plataforma DM, quién no, y cómo crear más oportunidades para que los grupos subrepresentados se involucren con la Ciudad.

Este informe incluye un análisis basado en datos de quién participa en la plataforma y cómo participa. Brindamos recomendaciones y ejemplos de cómo Madrid podría: 1) realizar mejoras en la plataforma Decide Madrid y 2) crear nuevas oportunidades de compromiso para llegar a grupos subrepresentados, incluyendo a jóvenes, personas mayores, empresas y organizaciones, aprendiendo sobre lo que ha funcionado en otras ciudades.

Las recomendaciones de este informe se basan en el análisis de los datos proporcionados por la ciudad de Madrid sobre la plataforma Decide Madrid y estudios de casos originales sobre iniciativas impactantes de democracia participativa en las ciudades de York en Reino Unido, Atenas en Grecia y una competencia de innovación abierta que involucra a varias ciudades de México.

Las recomendaciones también se basan en los aprendizajes de conversaciones con funcionarios de múltiples unidades del gobierno municipal durante una serie de talleres de capacitación sobre participación ciudadana liderados por The GovLab en 2021 y 2022.¹

Los desafíos: análisis de la participación en Decide Madrid

¿Cómo funciona?

La plataforma Decide Madrid está compuesta de cinco elementos clave de la democracia participativa: Propuestas, Debates, Procesos, Votación Ciudadana (y Presupuesto Participativo, que no trataremos en este informe). Los madrileños también pueden involucrarse en estas actividades de manera presencial en alguna de las 26 Oficinas de Atención al Ciudadano de Madrid con la ayuda de personal entrenado.

Para hacer uso de la mayoría de las funciones del sitio un residente debe registrarse en línea. El registro, que está abierto a cualquier persona, no solo a los residentes de Madrid, implica proporcionar un nombre de usuario, una dirección de correo electrónico y una contraseña. Los residentes de Madrid también tienen la opción de verificar su cuenta en línea ingresando su dirección y número de teléfono móvil. Para participar plenamente en la votación de las propuestas, una persona debe además "verificar" su cuenta completamente proporcionando un identificación (utilizando su pasaporte, documento nacional de identidad o tarjeta de residencia), lo que se puede hacer en línea o en persona en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.²

¹ En el curso de Inteligencia Colectiva participaron 16 personas en representación de la Dirección General de Participación Ciudadana, Subdirección General de Participación Ciudadana e Innovación, Universidad Politécnica de Madrid, Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, y el Colegio Profesional de Ingenieros en Informática de la Comunidad de Madrid.

² "Soluciones a problemas técnicos (FAQ)," Decide Madrid, consultado el 25 de enero de 2022.
<https://decide.madrid.es/mas-informacion/faq>

La plataforma se construyó originalmente sobre el marco de software de código abierto CONSUL. Anteriormente operado por el semiautónomo MediaLab Prado y su proyecto ParticipaLab, hoy CONSUL Democracy Foundation mantiene y administra CONSUL. En 2015, el programador informático convertido en concejal Pablo Soto Bravo desarrolló CONSUL. CONSUL es un software gratuito que las instituciones pueden utilizar para recopilar los aportes de los ciudadanos a través de votaciones, debates, propuestas, elaboración participativa de presupuestos y legislación colaborativa. Como CONSUL es un proyecto de código abierto, las empresas, los gobiernos y las organizaciones pueden adaptar y mezclar el software según sus necesidades. El software ha sido utilizado por 35 países y 135 instituciones para interactuar con 90 millones de ciudadanos en todo el mundo.³ En la actualidad, Decide Madrid es independiente de Consul. Se ha transformado en una plataforma 100% municipal, dotada de mayor seguridad y garantías de accesibilidad y usabilidad lo que permite al equipo de desarrollo de la ciudad realizar modificaciones a una velocidad mayor adaptándose a las necesidades específicas de la ciudad de Madrid.⁴

1. Propuestas

La sección de Propuestas está diseñada para crear un mecanismo democrático directo para que las personas propongan políticas para la consideración y votación del Concejo Municipal. En la sección de Propuestas, cualquier persona que se haya registrado (no se requiere verificación) puede proponer una idea para una posible legislación haciendo clic en el botón "Crear una propuesta" y enviando un título y una descripción.

³ “CÓNSUL: Free software for citizen participation,” consultado el 25 de enero de 2022. <https://consulproject.org/en/>

⁴ Información facilitada por la Dirección General de Participación Ciudadana del Ayuntamiento

Crear una propuesta

[¿Cómo funcionan las propuestas ciudadanas?](#)

Título de la propuesta

Título de la propuesta

Resumen de la propuesta

(máximo 200 caracteres)

Resumen de la propuesta

Texto desarrollado de la propuesta

Estilo | Formato | Fuente | Tamaño | **B** *I* U **S**

Enlace a vídeo externo

Puedes añadir un enlace a YouTube o Vimeo

Enlace a vídeo externo

Imagen descriptiva

Puedes subir una imagen en los formatos: jpg, png, gif, mp4, y de hasta 1 MB por archivo.

Añadir imagen

Recomendaciones para crear una propuesta

- ✓ No escribas el título de la propuesta o frases enteras en mayúsculas. En internet eso se considera gritar. Y a nadie le gusta que le griten.
- ✓ Cualquier propuesta o comentario que implique una acción ilegal será eliminada, también las que tengan la intención de sabotear los espacios de propuesta, todo lo demás está permitido.
- ✓ Disfruta de este espacio, de las voces que lo llenan, también es tuyo.

FIGURA 1. Captura de pantalla de la página de creación de propuestas de Decide Madrid, que guía a los usuarios a través del proceso de envío de su propuesta.

Una vez que se envía la propuesta, cualquier persona con una cuenta verificada puede presionar un botón para “apoyar” la propuesta.

Cada propuesta tiene entonces doce meses para reunir el apoyo necesario para avanzar en el proceso. Para pasar a la siguiente fase de consideración, una propuesta debe recibir el apoyo del 1% de los madrileños mayores de 16 años (28.564 personas, según una visita a la página web en enero de 2022).

Algunos ejemplos de propuestas que estaban activas en el momento de escribir este artículo incluyen ideas para plantar más árboles en las calles de Madrid, acabar con los grafitis en los espacios públicos y crear una vía verde para las bicicletas. Las propuestas para reducir los desechos de los perros se han presentado con frecuencia en el sitio, lo que proporciona un indicador útil de los problemas que enfrentan los residentes de Madrid.

[< Volver](#)

Sancionar la publicidad no permitida en la vía pública

A Aupaedu • 19/05/2021 • 8 Comentarios



IMG_20210420_145728.jpg

Código de la propuesta: MAD-2021-05-29132

Que se sancione a aquellos anunciantes que aprovechan elementos de la vía pública como farolas, marquesinas de autobús, semáforos y demás mobiliario urbano así como vehículos privados.



APOYOS

2,7% / 100%

763 apoyos

28.564 apoyos necesarios

Apoyar

COMPARTIR



COMUNIDAD

Participa en la comunidad de usuarios de esta propuesta.

Acceder a la comunidad

FIGURA 2. Captura de pantalla de una propuesta enviada en mayo de 2021 que pide la prohibición de la publicidad en la infraestructura pública. Fuente:

<https://decide.madrid.es/proposals/29132-sancionar-la-publicidad-no-permitida-en-la-via-publica>

Las propuestas que reciben el apoyo necesario del 1% pasan a la siguiente fase, que es un período de debate y discusión de 45 días por parte del público en el sitio web, lo que les da a los ciudadanos tiempo para aprender sobre el tema o los temas sobre los que luego votarán.

Los ciudadanos que crean una propuesta son responsables de realizar su propia investigación y de escanear el sitio web sobre discusiones o comentarios relacionados a la propuesta. El Concejo Municipal no puede y no está autorizado a brindar comentarios como explicar cómo la Ciudad de Madrid ya está respondiendo al problema, señalar si la propuesta es legal o práctica u ofrecer consejos sobre cómo hacer que la propuesta sea más relevante y útil.

Finalmente, inicia un período de siete días en los que cualquier persona mayor de 16 años y plenamente acreditada en el Ayuntamiento de Madrid puede votar para aceptar o rechazar la propuesta. Si la mayoría está a favor de la propuesta, el Ayuntamiento de Madrid podrá entonces optar por debatir y votar por la propuesta.⁵

La plataforma incluye un kit de recursos con pautas y consejos para guiar a las personas en el desarrollo de propuestas sólidas.

La función Propuestas ha llamado mucho la atención, ya que los usuarios han enviado más de 28.000 propuestas desde el lanzamiento de la plataforma en 2015.⁶ Sin embargo, durante este período sólo dos propuestas han obtenido el umbral de apoyo del 1 % para pasar a la fase de debate y votación, ambas de los cuales fueron propuestas en el primer año de existencia de la plataforma. Una de estas propuestas, que pedía que Madrid adoptará un plan de sostenibilidad de 14 puntos, dio como resultado que la Ciudad creara una nueva comisión de seguimiento del clima en 2017. La otra, una propuesta para crear un billete único y consolidado para el transporte público fue elevada por el Ayuntamiento al organismo competente para llevarla a cabo (Consortio Regional de Transportes de Madrid) en 2017. Este organismo depende de la administración autonómica (Comunidad de Madrid) y finalmente descartó su aplicación.

Como se describe con más detalle en la sección "Quién participa", esta falta de resultados de las propuestas ciudadanas puede actuar como un elemento disuasorio que desalienta a las personas a continuar participando en la sección de Propuestas del sitio web.

⁵ Es importante señalar que las propuestas que reciben una mayoría de votos no se aplican automáticamente, ya que la Constitución española no permite los referéndums vinculantes. En cambio, el Ayuntamiento de Madrid se compromete a estudiar cualquier propuesta de este tipo durante 30 días, durante los cuales determinará si se aplica. Durante esta revisión, la propuesta se evalúa en función de su legalidad, factibilidad, competencia y costo económico, todo lo cual se revela en un informe posterior que se publica abiertamente. Si el informe es positivo, se elabora y publica un plan de acción para llevar a cabo la propuesta. Si el informe es negativo, el Ayuntamiento podrá proponer una actuación alternativa o publicar las razones que impiden la ejecución de la propuesta.

⁶ Conjunto de datos "Registro apoyos prop."

2. Debates

La sección Debates está destinada para la deliberación y el debate público. Cualquier usuario registrado puede "iniciar una discusión" con el clic de un botón, completando algunos campos con la opción de agregar etiquetas y categorías antes de publicar.

Otro usuario puede hacer clic en "Me gusta" o "No me gusta" en una publicación, dejar un comentario o compartir la publicación en las redes sociales. Los debates tienen similitud en tema a las Propuestas, y los usuarios se centran principalmente en cuestiones de calidad de vida, por ejemplo: tirar basura, mejorar el alumbrado público y los carriles para bicicletas. Algunos de los hilos de Debates más activos atraen cientos de comentarios y miles de Me gusta y No me gusta, mientras que los hilos menos activos reciben poca o ninguna participación. También hay una subsección de la función Debates llamada Debates "Lazotea", donde los usuarios pueden filtrar los hilos de discusión centrados en su vecindario.

Los usuarios han creado más de 4000 debates desde 2015. Sin embargo, dado que la ciudad no está obligada a responder ni a tomar ninguna medida en la sección de Debates, es difícil medir el impacto de la función de Debates más allá de proporcionar un lugar para que el público exprese su opinión.

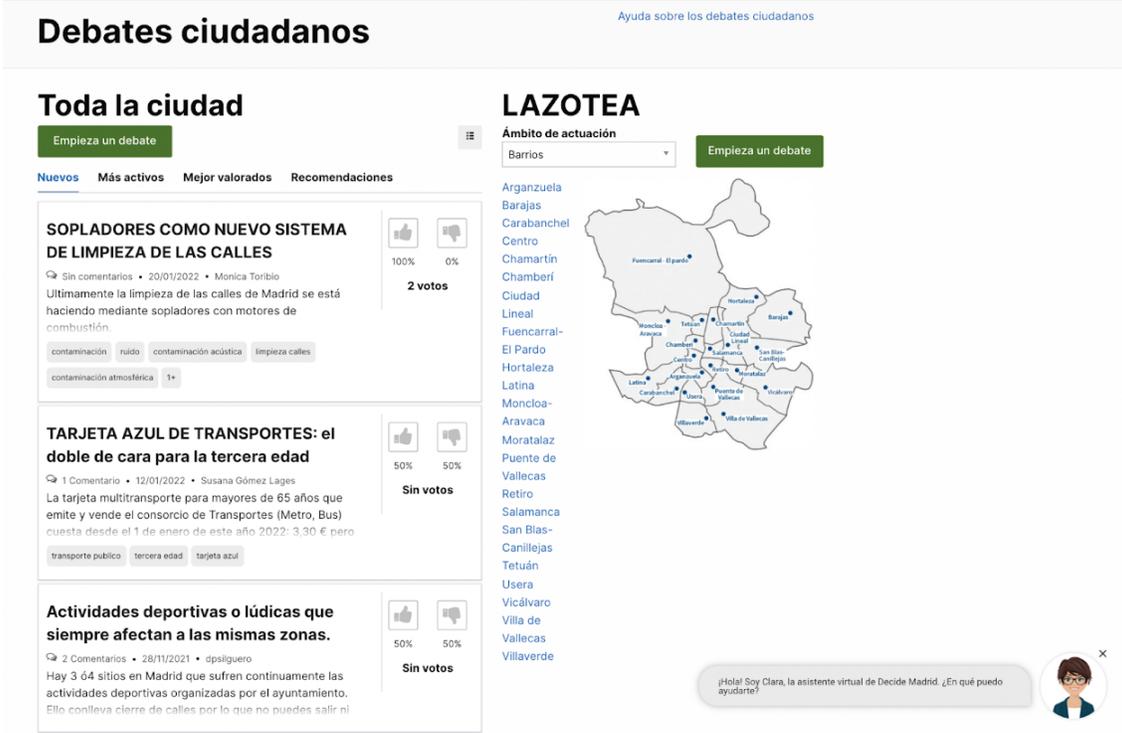


FIGURA 3. Captura de pantalla que muestra la página de aterrizaje de la sección Debates. Fuente: <https://decide.madrid.es/debates>

3. Procesos

A diferencia de las Propuestas, donde los residentes proponen políticas, reglamentos y acciones, la función 'Procesos' invita al público a comentar sobre las políticas propuestas por el Ayuntamiento o la Administración.

Se inicia un Proceso cuando el Ayuntamiento crea una publicación en la web con la descripción de la consulta y la documentación necesaria. Hay varias formas en que los residentes pueden participar, dependiendo del tipo de consulta. Por ejemplo, la Ciudad puede invitar a los usuarios a responder un cuestionario, dejar comentarios, proponer y votar sobre políticas o ideas de proyectos, o anotar las ordenanzas propuestas.

La Ciudad de Madrid ha utilizado la función Procesos para facilitar más de 70 consultas desde 2016. Se han discutido varios planes, ordenanzas, regulaciones y pautas a través de este proceso, como la Ordenanza Reguladora de Taxis (2019), el Plan de Calidad del Aire y Cambio Climático (2016)) que recibió más de 6.000 comentarios, y la Estrategia de Economía Social y Solidaria (2017).

Consulta pública previa sobre la modificación de la Ordenanza Reguladora del Taxi de la ciudad de Madrid

EN QUÉ CONSISTE

El Ayuntamiento de Madrid inicia, a través de la consulta pública previa, la modificación de la vigente Ordenanza Reguladora del Taxi con dos objetivos:

- a) de un lado, adaptar su contenido al Decreto 35/2019, de 9 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Reglamento de los Servicios de Transporte Público Urbano en Automóviles de Turismo de la Comunidad de Madrid, aprobado mediante Decreto 74/2005, de 28 de julio, en cumplimiento de su Disposición Final Primera;
- b) de otro lado, plantear a la ciudadanía el debate sobre cómo mejorar, en el ejercicio de las competencias municipales, la regulación del servicio del taxi para incrementar su calidad y sostenibilidad y adaptarlo a las necesidades de las personas usuarias.

A tal efecto se abre un espacio de debate con el objeto de identificar y recoger ideas que permitan mejorar la regulación municipal del servicio del taxi para potenciar su sostenibilidad, su relevancia y utilidad social en el municipio de Madrid.

Información adicional

Documentación adicional

- Informe de resultados (PDF | 674 KB)
- Acuerdo de la Junta de Gobierno en el BOAM (PDF | 48,3 KB)
- Trámite de la consulta pública (PDF | 115 KB)

Fases de participación

Debate previo 23 sep 2019 - 22 oct 2019	Seguimiento 10 ene 2022
---	-----------------------------------

DEBATE

¿Qué aspectos de los exámenes para obtener el permiso municipal para conducir un taxi podrían mejorarse?

Realiza tus aportaciones al debate previo participando en los siguientes temas.

FIGURA 4. Captura de pantalla de la consulta de 2017 sobre la regulación de los taxis. Fuente: <https://decide.madrid.es/legislation/processes/105/debate>

4. Votación

En la sección de Votación Ciudadana, las personas votan sobre las políticas, decisiones y acciones propuestas por el gobierno de la Ciudad. Entre ellas se encuentran propuestas que han alcanzado el umbral del 1% de apoyo así como otras cuestiones que el Ayuntamiento decida someter a consulta pública. Por ejemplo, en febrero de 2017, la Ciudad combinó la oportunidad de votar sobre dos propuestas ciudadanas con una serie adicional de preguntas sobre cómo remodelar varios espacios públicos en toda la ciudad. Las personas registradas de 16 años o más pueden votar en línea, por correo o en mesas de votación presenciales ubicadas en varios puntos de la ciudad.

Quién participa: un análisis empírico

Decide Madrid exhibió una participación muy alta en sus primeros años. Los datos de mayo de 2018 muestran que la plataforma atrajo a casi 400.000 usuarios registrados que enviaron más de 21.000 propuestas en tan solo los primeros tres años de existencia del sitio.⁷

Sin embargo, en los siguientes años, la participación se redujo significativamente en la sección de Propuestas, probablemente debido a la dificultad de alcanzar el umbral de apoyo del 1 % que se necesita para que las propuestas avancen en el proceso. Al mismo tiempo, la participación ha crecido en los últimos años en la sección de Procesos de la plataforma.

Nuestro análisis también muestra que hay un margen de mejora para aumentar la diversidad de los participantes. En particular, la Ciudad de Madrid debe enfocarse en involucrar a más personas menores de 30 años, personas mayores de 65 años, personas que se identifican como mujeres y a más organizaciones y empresas.

Este análisis se basa en datos proveídos por el Ayuntamiento de Madrid sobre quién participa en la plataforma Decide Madrid en cuanto a edad, sexo y distrito. El conjunto de datos también incluye datos sobre el volumen de participación en cada sección de la plataforma. Se proporcionaron datos demográficos y datos sobre el volumen de participación en secciones específicas del sitio web (Propuestas, Debates, Procesos, Comentarios, Encuestas), y para el sitio web en su conjunto, para cada año desde 2015 hasta 2021.

NB Cabe señalar que estos datos son auto-reportados por los usuarios del sitio web, y en algunos casos son incompletos. De los 668.244 usuarios registrados en la plataforma,

⁷ The GovLab, “Decide Madrid,” *Crowdlaw para el Congreso*, Febrero 2020. <https://congress.crowd.law/case-decide-madrid.html>

aproximadamente un tercio no informó ni su sexo ni su edad; estos usuarios están excluidos de nuestro análisis demográfico.⁸

Desafíos de participación

1. Falta de participación de los jóvenes

La plataforma DM muestra una baja participación por parte de las personas que tienen menos de 30 años. Entre los usuarios registrados, menos del 1 % informa que tiene menos de 19 años y menos del 6 % informa que tiene menos de 30 años.⁹ Los usuarios más jóvenes parecen ser los más activos en la sección de Propuestas; entre los usuarios menores de 30 años que han comentado alguna sección de la web, aproximadamente el 41% de estos usuarios han dejado comentarios en la sección de Propuestas (29% en la sección de Procesos y 17% en la sección de Debates).¹⁰ Sin embargo, solo el 6.2% de los usuarios que han enviado propuestas tienen 30 años o menos.¹¹

Análisis: A como señalaron los servidores públicos que participaron en los talleres de entrenamiento de diciembre/enero 2021-22, una posible razón de la baja participación entre los jóvenes es que la plataforma está dirigida principalmente a personas mayores de 16 años. A diferencia de las iniciativas en otras ciudades que se enfocan, especialmente, en involucrar a niños en edad escolar, las personas menores de 16 años no pueden votar por las propuestas ni pueden proponer o votar en el proceso de presupuesto participativo en DM.

Otra posible razón de la baja participación de los jóvenes es que las estrategias de comunicación y divulgación no se han centrado en crear un lenguaje y modos de comunicación dirigidos a niños y adolescentes. Durante los talleres, los funcionarios

⁸ “Edad usuarios DM” data set.

⁹ “Edad usuarios DM” data set.

¹⁰ “Edad Usr comentarios” data set.

¹¹ “Edad Usr crean propuestas” data set.

notaron que los más jóvenes pueden percibir el propio portal DM como excesivamente burocrático, con estética y lenguaje que no está adaptado para un público más joven.

Como resultado, es posible que las personas más jóvenes que son elegibles para participar en DM desconozcan la oportunidad o no sepan cómo participar. Una encuesta a jóvenes de 13 a 31 años (n=75), realizada por servidores públicos como parte del programa de capacitación, encontró que el 67% de los encuestados no había oído hablar del portal DM y el 63% no conocía ningún espacio para la participación juvenil en la ciudad.

Los jóvenes pueden sentir que les falta el tiempo necesario para participar debido a la escuela, tareas, actividades extracurriculares y otras obligaciones. La encuesta a jóvenes encontró que el 62% de los encuestados que indicaron no estar interesados en participar creen que no tienen el tiempo para hacerlo.

Los jóvenes que quieren marcar una diferencia en sus vecindarios y en su ciudad pueden sentir que es más fácil o más impactante hacerlo a través de otros medios, como el activismo en línea a través de redes sociales que ya usan como Facebook, WhatsApp o Instagram.

Debido al proceso complejo y a la falta de resultados obtenidos de la sección de Propuestas, los jóvenes pueden desanimarse si sienten que no hay canales adecuados para llevar sus aportes desde la idea hasta la implementación. La literatura de investigación muestra que las personas participan cuando creen que su participación es relevante y, como tal, la ausencia de resultados de la sección de Propuesta puede desalentar la participación de los más jóvenes.¹²

¹² Julia Weiss, “¿Qué es la participación política de los jóvenes? Revisión de literatura sobre participación política juvenil y actitudes políticas”, Instituto de Ciencias Políticas, Universidad de Heidelberg, Heidelberg, Alemania, 15 de mayo de 2020. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpos.2020.00001/full> https://www.unicef.org/media/72436/file/Digital-civic-engagement-by-young-people-2020_4.pdf

Edad de los usuarios de Decide Madrid

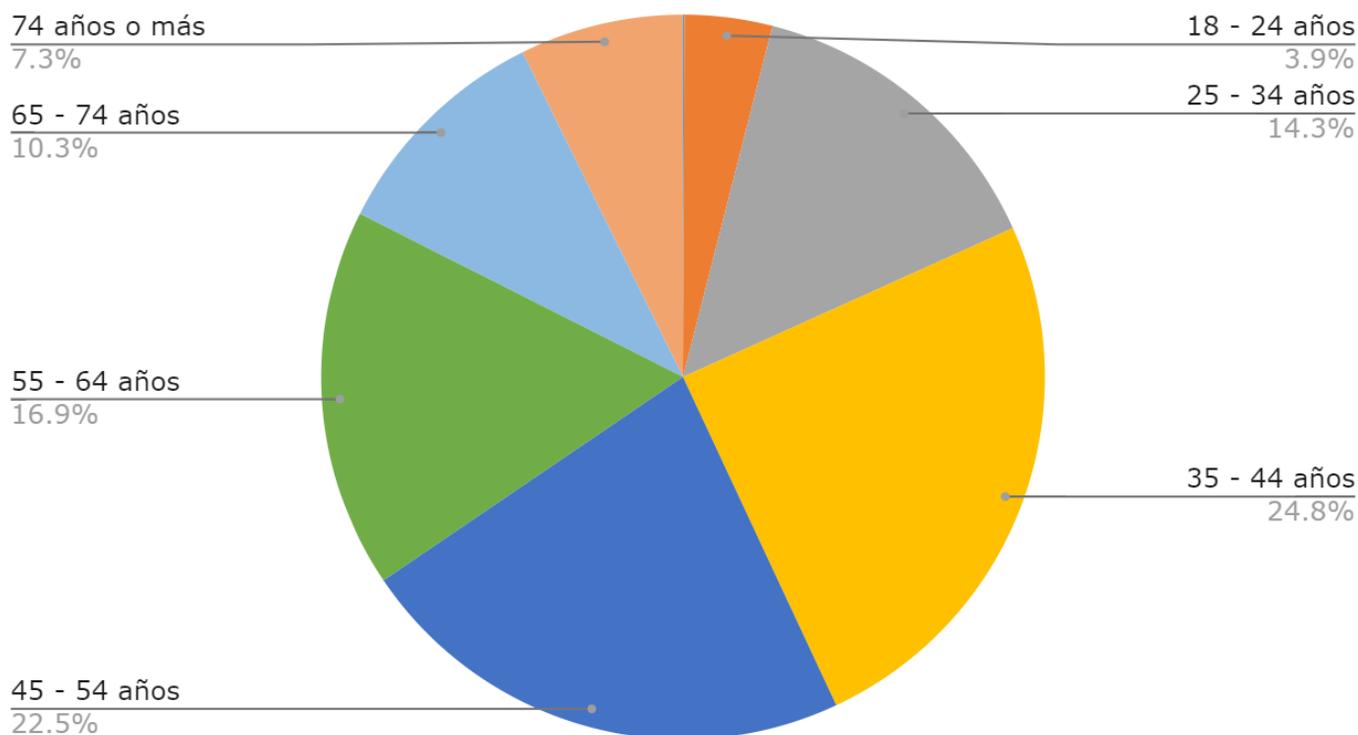


FIGURA 5. Distribución por edades de los usuarios registrados. n=442.216. Valores por debajo del 1% no mostrados. No se muestran los usuarios que no declararon su edad.

2. Falta de involucramiento entre las personas mayores

La plataforma DM también exhibe un bajo porcentaje de personas mayores en comparación con otros grupos de edad.¹³ Aproximadamente el 17% de los usuarios registrados informan que su edad es de 65 años o más.¹⁴ En comparación, el 23% de la población de Madrid tiene

¹³ Cabe señalar que los datos sobre la edad incluyen varias personas que informaron tener 16 años o menos. Del mismo modo, hay un puñado de usuarios que informaron que tienen más de 100 años. Es probable que algunos de estos usuarios ingresaron sus edades incorrectamente

¹⁴ "Edad usuarios DM" data set

más de 65 años.¹⁵ Entre los usuarios que han presentado propuestas, solo el 12.2% tiene 65 años o más.¹⁶ Los usuarios mayores parecen ser más activos en la sección de Propuestas de la plataforma; entre los usuarios de 65 años o más que comentaron en alguna sección de la plataforma, el 33.4% comentó en la sección de Propuestas (el 28.2% comentó en la sección de Procesos y el 11.7% comentó en la sección de Debates).¹⁷

Los servidores públicos que participaron en los talleres de capacitación señalaron una serie de razones por las que las personas mayores no participan más, incluyendo la “brecha digital” (lo que significa que las personas mayores pueden carecer de las habilidades digitales o el acceso a la tecnología que necesitan para participar en línea), la falta de motivación para participar en procesos participativos, falta de oportunidades para participar en espacios de participación presencial diseñados para personas mayores y falta de usabilidad en el diseño del portal. De manera similar, la literatura muestra que los niveles bajos de alfabetización digital y el uso general de Internet, así como los mensajes y medios de comunicación que estereotipan a las personas mayores como incompetentes en temas de Internet, pueden actuar como una barrera que impide el uso del Internet entre los adultos mayores en general.¹⁸

3. Falta de involucramiento con organizaciones

Notablemente, la plataforma DM está diseñada como una plataforma en la que participan individuos (en lugar de grupos y organizaciones). La ciudad recopila principalmente aportes de empresas, organizaciones no gubernamentales (ONG) y otros grupos a través de otros medios, como reuniones de partes interesadas y mediante el programa de presupuesto

¹⁵ CENIE (International Centre on Aging), “ESTIMACIONES DE LA POBLACIÓN DE LA PROVINCIA DE MADRID.” <https://cenie.eu/en/node/131>

¹⁶ “Edad Usr crean propuestas” data set.

¹⁷ “Edad Usr comentarios” data set, n=6,170.

¹⁸ Carol C. McDonough, “The Effect of Ageism on the Digital Divide Among Older Adults,” *Journal of Gerontology & Geriatric Medicine*, 16 de septiembre de 2015. <https://www.heraldopenaccess.us/openaccess/the-effect-of-ageism-on-the-digital-divide-among-older-adults>

participativo de DM. El sitio web carece de características, por ejemplo, para que los miembros de una comunidad u organización compartan información dentro de su organización, co-creen una propuesta juntos o co-diseñen una campaña de divulgación. Esta organización grupal debe tener lugar fuera del sitio web utilizando otras herramientas. Tampoco hay materiales de comunicación u otro contenido en el sitio diseñado para ayudar a los proponentes o debatientes a relacionarse con grupos comunitarios, empresas u otras organizaciones. Por lo tanto, este informe no pudo incluir un análisis de la participación de diferentes grupos o organizaciones en la plataforma DM.

4. Subrepresentación de mujeres y niñas

Si bien las personas que describen su sexo como femenino constituyen un porcentaje mayor de los usuarios registrados, las personas que describen su sexo como masculino están sobrerrepresentadas en su participación en todas las secciones de la plataforma DM. Algunas secciones de la plataforma son más desiguales que otras; por ejemplo, más del doble de usuarios masculinos han participado en Debates en comparación con usuarios femeninos.¹⁹ La participación en otras secciones de la plataforma es menos desigual; por ejemplo, el 42% de los participantes en la sección de Propuestas de la plataforma identificaron su sexo como femenino frente al 57% que identificaron su sexo como masculino (el 1% de los participantes no declaró su sexo).²⁰

Análisis: Los niveles bajos de participación entre las mujeres tienen muchas causas posibles. Por ejemplo, los estudios han demostrado que las mujeres y las niñas reportan experiencias negativas, como el acoso y la discriminación en línea, en tasas más altas que los niños y los

¹⁹ Conjunto de datos “Participantes Debates”. 2015–2020. Entre los usuarios que participaron en Debates, 580 identificaron su sexo como femenino y 1300 identificaron su sexo como masculino. Otros 750 usuarios no declararon su sexo.

²⁰ n=22.263. Entre los usuarios que participaron en Procesos, 9.332 identificaron su sexo como femenino y 12.651 identificaron su sexo como masculino. Otros 280 usuarios no declararon su sexo.

hombres, lo que puede actuar como un incentivo para no participar en espacios en línea.²¹ Sin embargo, dado que la participación en DM es en gran medida anónima o seudónima, no está claro cuán relevantes son estas preocupaciones sobre la privacidad para los usuarios de la plataforma.

También vale la pena señalar que la sobrerrepresentación de hombres es un desafío que no es exclusivo de DM. Otras plataformas de democracia digital exhiben tendencias de participación similares. Por ejemplo, el número de usuarios de la plataforma de iniciativa ciudadana de Brasil, llamada Mudamos, es casi un 75% masculino.²² Del mismo modo, Rahvakogu, una reforma única a las propuestas de políticas de crowdsourcing para mejorar el estado de la democracia en Estonia en 2013, atrajo a una audiencia que era 74% masculina.²³

Se requiere una investigación más detallada para comprender mejor por qué el mayor porcentaje de usuarias de DM no se traduce en niveles más altos de participación femenina. Los niveles bajos de resultados en el mundo real de las funciones de Propuestas y Debates del sitio web podrían ser un desincentivo adicional para las mujeres, en particular, por razones que pueden no entenderse bien.

²¹ U-Report, “Día de la seguridad en Internet: acoso en línea”, 8 de febrero de 2020. <https://ureport.in/opinion/3983/>;

Dane Gambrell y Beth Simone Noveck, "El poder de las comunidades virtuales: revisión de la literatura", The GovLab, 23 de febrero de 2021. <https://virtual-communities.thegovlab.org/literature-review/index.html>

²² The GovLab, “Mudamos”, Crowdlaw para el Congreso, febrero de 2020. <https://congress.crowd.law/case-mudamos.html>

²³ The GovLab, "Rahvakogu", Crowdlaw para el Congreso, febrero de 2020. <https://congress.crowd.law/case-rahvakogu.html>

Participación en la Sección de Debates por Sexo

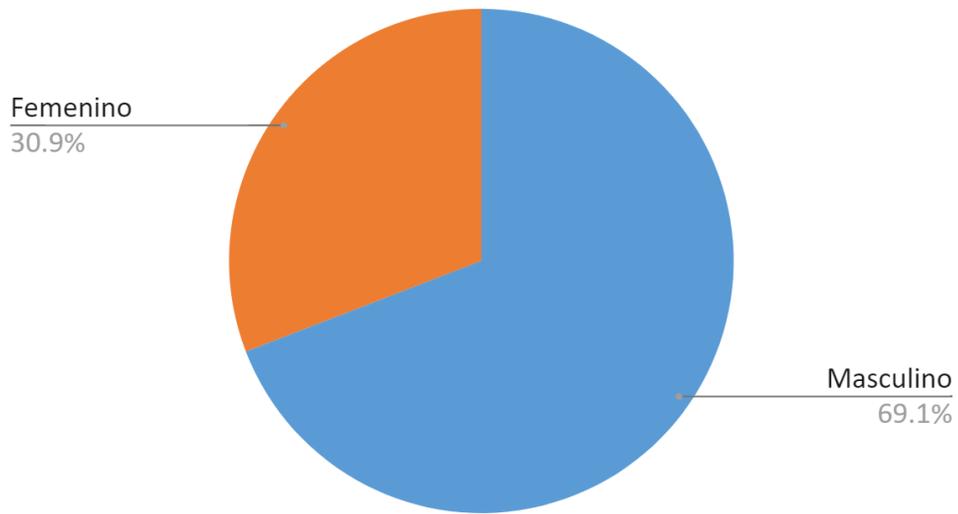


FIGURA 6. Porcentaje de usuarios mujeres y hombres que participaron en los debates. n=1880. No se muestran los usuarios que no declararon su sexo.

Sexo de los Usuarios de Decide Madrid

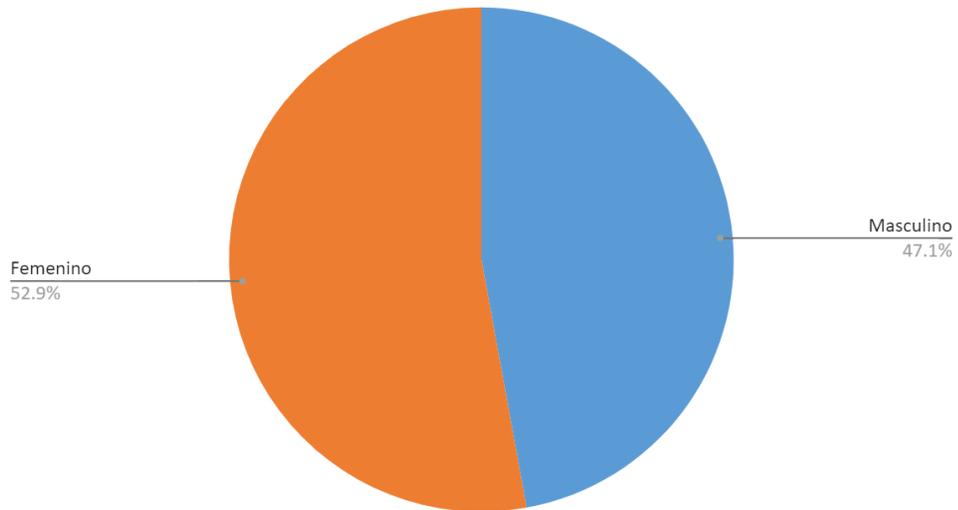


FIGURA 7. Porcentaje de usuarios registrados mujeres y hombres. n=441.358. No se muestran los usuarios que no declararon su sexo.

5. Propuestas en declive y procesos en aumento

La participación ha disminuido con el tiempo en la sección de Propuestas de la plataforma, mientras que ha aumentado en la sección de Procesos. La participación en la sección de Debates disminuyó inicialmente, pero se ha recuperado en los últimos años.

La cantidad de personas que participaron en la sección de Propuestas disminuyó drásticamente de más de 5,200 en 2016 a poco menos de 600 en 2020 y la cantidad total de propuestas disminuyó de un promedio de 6,190 propuestas por año en los años 2016 a 2018 a 1,190 propuestas por año entre 2019 y 2021. La votación sobre las propuestas también disminuyó de 1,111,469 apoyos (es decir, firmas en apoyo a las propuestas) en 2015 a solo 32,226 apoyos en 2020.²⁴

²⁴ “Total apoyos propuestas” data set.

Disminución de apoyos a lo largo del tiempo

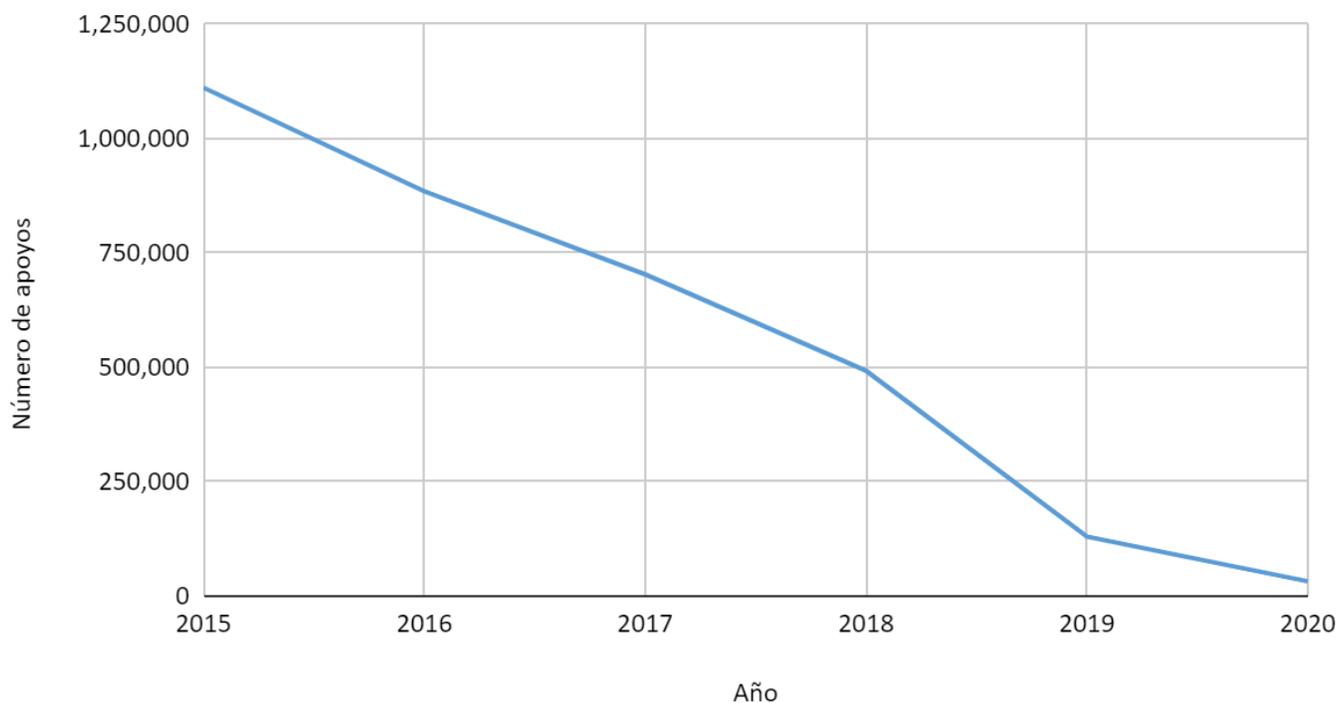


FIGURA 8. Número de apoyos, 2015 - 2020.

Disminución de participación en la sección de Propuestas a lo largo del tiempo

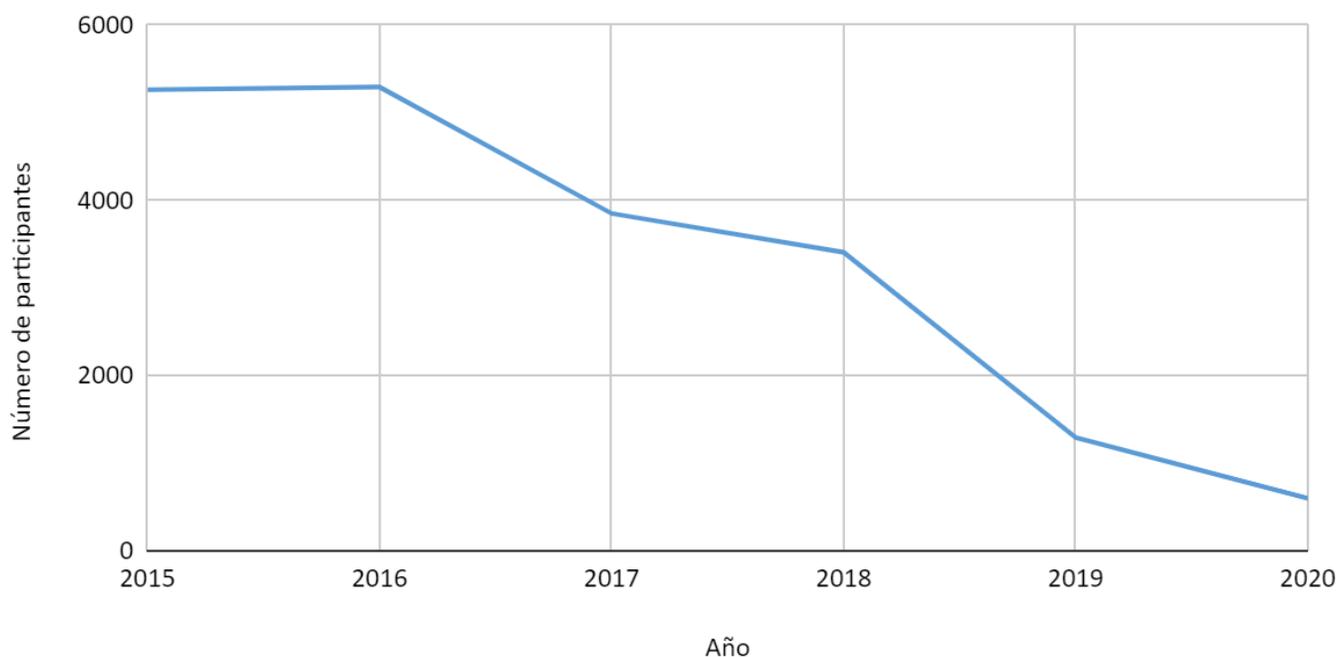


FIGURA 9. Número de participantes en la sección de Propuestas, 2015 - 2020.

Postulamos una serie de posibles explicaciones para entender esta caída en la participación en la sección de Propuestas, que alguna vez fue popular:

1. **Alto umbral de apoyo** – El proceso complejo de múltiples pasos para que avance una propuesta combinado con el requisito legal de que el 1% de los ciudadanos apoye una propuesta que sea considerada por el Concejo Municipal da como resultado que la gran mayoría de las propuestas languidezcan. Entre 2015–2021, solo dos propuestas ciudadanas han pasado de sugerencia a consideración del Consejo. Las personas pueden desanimarse de participar si creen que el umbral de apoyo es demasiado alto para lograrlo y pueden perder el interés dada la naturaleza larga y prolongada del proceso.
2. **Falta de resultados** – debido a que el proceso no ha resultado en nuevas políticas y servicios, es posible que las personas carezcan de incentivos para continuar participando. La Ciudad de Madrid informa que el proceso de elaboración del presupuesto participativo ha enfrentado algunos desafíos similares; por ejemplo, en 2019 sólo se implementaron alrededor del 15% de los proyectos ganadores.²⁵ En conjunto, la falta de resultados de las plataformas de democracia participativa de la Ciudad de Madrid puede desanimar a los residentes a participar en el futuro.
3. **Falta de retroalimentación** – puesto que la ciudad no puede proporcionar retroalimentación ni comentarios sobre las propuestas, muchas propuestas duplican las leyes existentes o están fuera de la jurisdicción de la ciudad, están mal informadas o están diseñadas de tal manera que impiden su implementación.²⁶

²⁵ Información facilitada por la Dirección General de Participación Ciudadana del Ayuntamiento.

²⁶ The GovLab, “Decide Madrid,” *Crowdlaw para el Congreso*, febrero de 2020. <https://congress.crowd.law/case-decide-madrid.html>

4. **Propuestas duplicadas** – otro desafío de diseño con la sección de Propuestas es que el apoyo puede dividirse entre múltiples propuestas similares. Por ejemplo, en 2021, dos usuarios distintos crearon propuestas que pedían una aplicación más estricta de las multas para las personas que no limpian los excrementos de sus mascotas.²⁷ Según la mecánica de la sección de Propuestas, cada propuesta generaba un hilo de comentarios y una página de soporte independientes, cada uno con poco más de 1,000 apoyos. Otros también han publicado numerosos hilos de discusión sobre el mismo problema en la sección Debates. Si bien no está claro cuántas propuestas son duplicadas, la presencia de múltiples propuestas similares puede dificultar que una propuesta alcance el umbral del 1 % de firmas.

Contrariamente, la sección de Procesos es un área donde la participación está aumentando sustancialmente en los últimos años. La cantidad de usuarios que participan en los Procesos aumentó de menos de 400 en 2019 a más de 21000 en 2021, aunque la cantidad de Procesos por año se mantuvo casi igual.

²⁷ PatriciaDelMar (Decide Madrid username), “Multas a los dueños que no recojan los excrementos de sus mascotas,” Decide Madrid proposal, September 23, 2021. <https://decide.madrid.es/proposals/29498-multas-a-los-duenos-que-no-recojan-los-excrementos-de-sus-mascotas>
Sanruca (Decide Madrid username), “Vigilancia para detectar a personas que NO RECOGEN EXCREMENTOS DE SU PERRO,” Decide Madrid proposal, June 23, 2021. <https://decide.madrid.es/proposals/29195-vigilancia-para-detectar-a-personas-que-no-recogen-excrementos-de-su-perro>

Número de participantes en la sección de Procesos a lo largo del tiempo

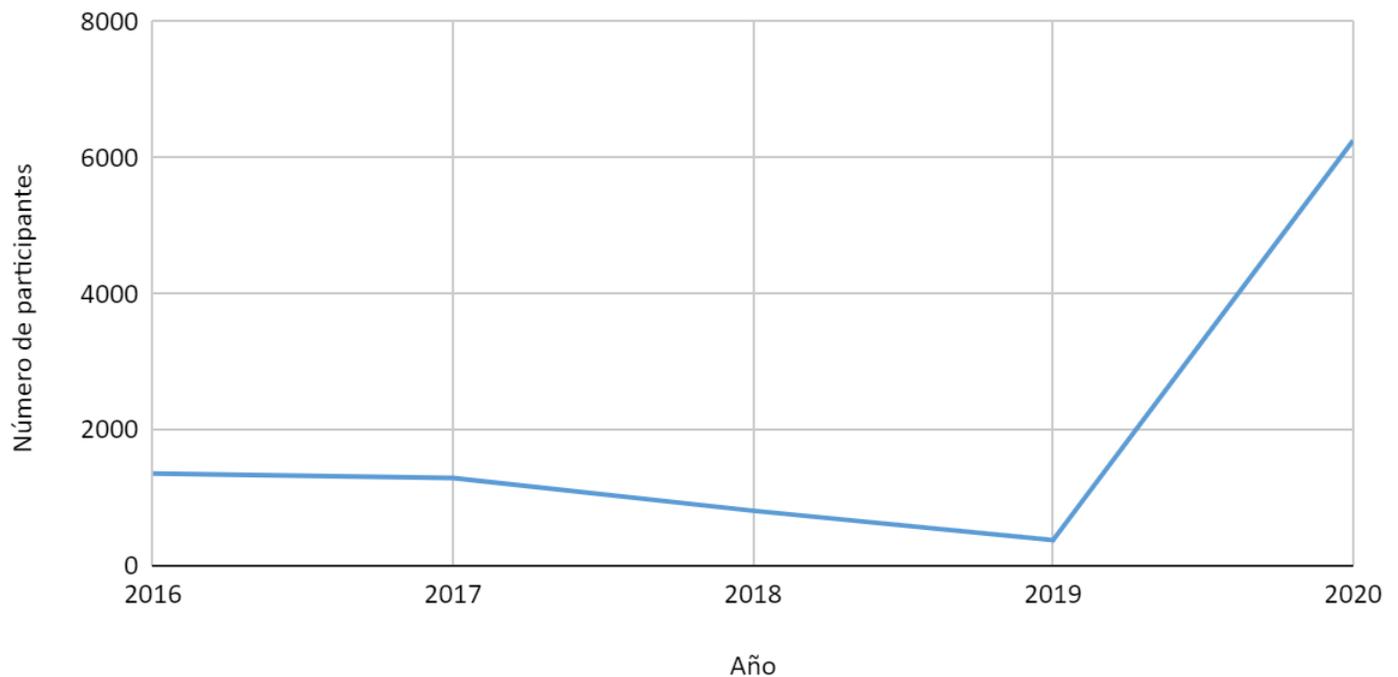


FIGURA 10. Número de participantes en la sección Procesos, 2016 - 2020.

Hay varias razones posibles por las que las personas están prestando su atención a la sección de Procesos:

- **Problemas prioritarios** – Algunos procesos específicos han atraído un alto nivel de participación. Por ejemplo, un Proceso llamado Madrid sale al balcón (en referencia a la camaradería entre vecinos que interactúan a través de terrazas durante la pandemia), que se desarrolló entre marzo de 2020 y julio de 2021, recopiló más de 500 propuestas sobre cómo la ciudad podría mejorar la solidaridad ciudadana y la calidad de vida de los residentes durante la pandemia de COVID-19. El enfoque de la Ciudad de Madrid en temas que los residentes consideran prioritarios puede, por lo tanto, llevar a los usuarios a participar en la sección de Procesos.

- **Escucha activa** – La participación activa del gobierno municipal en solicitar la opinión de los residentes fomenta una conversación bidireccional entre el gobierno y los gobernados.
- **Relevancia** – Los Procesos son consultas impulsadas por la Ciudad de Madrid. Esto sugiere que la Ciudad de Madrid está dispuesta a escuchar y tomar medidas en función a los comentarios de los residentes, lo que puede actuar como un incentivo para participar.

Finalmente, la participación en la sección de Debates disminuyó inicialmente pero se ha recuperado en los últimos años. La cantidad de Debates se desplomó después del primer año de DM, pasando de 2665 Debates en 2015 a solo 447 Debates en 2016. La cantidad de Debates continuó disminuyendo constantemente después de 2016, hasta 2020, cuando la cantidad de Debates aumentó a 362 de 85 en el año anterior. Es probable que esta recuperación se deba a la introducción por parte de la Ciudad de Madrid de la función Debate “Lazotea” en 2020, que permite a los residentes participar en Debates a nivel de vecindario.

Número de debates desde 2016

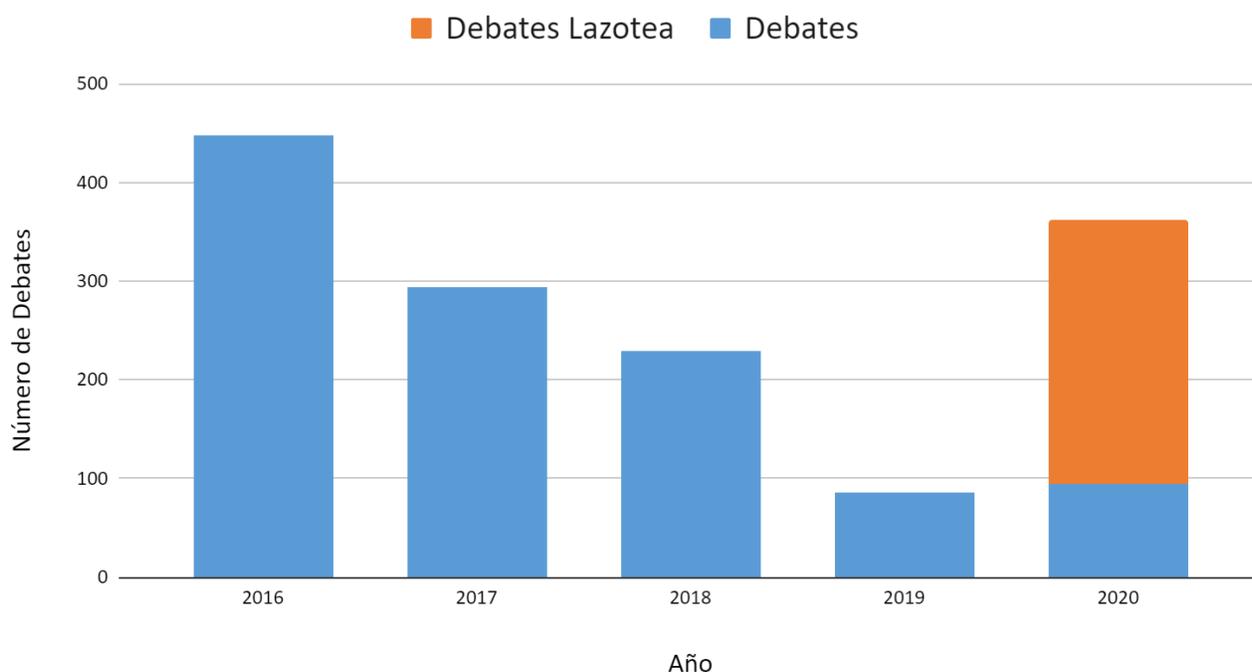


FIGURA 11. Número de debates, 2016 – 2020.

Dado que los Debates no tienen más probabilidades de generar resultados que las propuestas, ¿por qué los Debates son cada vez más populares? Argumentamos que esto ocurre porque el umbral para la participación en la sección de debates es mucho más bajo y el proceso mucho menos complejo con más gratificación de la deliberación comunitaria fomentada por la plataforma. Sin embargo, vale la pena señalar que si bien la participación está aumentando, dicha participación aún se distribuye de manera desigual.

Recomendaciones e información

Teniendo en cuenta estos desafíos, a continuación se presentan recomendaciones sobre cómo la ciudad de Madrid puede lograr una participación más alta y con mayor impacto en la plataforma Decide Madrid. Basándonos en ejemplos de participación ciudadana que han tenido un impacto positivo en otras jurisdicciones, sugerimos cambios de diseño en la plataforma, así como algunas ideas para nuevos proyectos que podrían expandir la infraestructura existente de la plataforma para involucrar a los residentes de formas nuevas e innovadoras.

Recomendación 1: Recopilar datos adicionales y realizar experimentos para profundizar la comprensión de la ciudad sobre las diferencias en la participación (no solo el registro) entre grupos de personas.

¿Qué? El Ayuntamiento debería recopilar datos adicionales, tanto cuantitativos como cualitativos, sobre qué motiva a las personas a participar en la plataforma Decide Madrid. Si todavía no se ha recopilado, la ciudad debería recopilar y analizar datos adicionales sobre el estatus socioeconómico, estado laboral y el nivel educativo de las personas (o poner estos datos a disposición en formatos que podrían compartirse con los investigadores) para comprender mejor las diferencias en quien participa.

¿Por qué? Si bien los datos disponibles muestran una clara brecha en la participación entre los jóvenes, las personas mayores y las personas que se identifican como mujeres, se necesita más información para comprender por qué existen estas disparidades. Además, como la Ciudad no proporcionó datos sobre el nivel socioeconómico, el estado laboral o la educación, no podemos evaluar si existen diferencias en quién participa entre estos grupos. Sería muy interesante saber si existe una brecha entre clases sociales respecto a quién usa el sitio o los procesos de participación fuera de línea.

¿Cómo? Realizar encuestas adicionales y realizar entrevistas con personas que están registradas en la plataforma, así como con personas que no participan para comprender los desincentivos. Realizar una investigación entre aquellos que se registran pero no usan activamente el sitio para comprender el porqué. Por último, realizar y compartir datos sobre el Ayuntamiento y otros funcionarios y su uso (o no) de la plataforma. Es importante entender tanto a los usuarios institucionales como a los usuarios individuales de la plataforma para comprender si la plataforma y los procesos subyacentes satisfacen las necesidades de ambos grupos. Con mucha frecuencia, las ciudades se enfocan en crear sitios web fáciles de usar para facilitar el registro de los residentes sin, al mismo tiempo, evaluar las necesidades de los servidores públicos, quienes tienen que leer, analizar y evaluar lo que envían los residentes.

Adicionalmente, realizar experimentos para segmentar a los participantes en diferentes grupos para probar el impacto de las diferentes características. Por ejemplo, determinar si se puede notificar a las personas sobre una propuesta relevante para su vecindario o profesión pidiéndoles a los participantes que brinden información personal adicional y que opten por recibir notificaciones.²⁸ Además, la ciudad debe evaluar si es más probable que los residentes apoyen las propuestas y se involucren si reciben un correo electrónico de una figura pública importante, como el alcalde o una estrella del pop o del deporte.

²⁸ Ipeirotis, PG y Gabrilovich, E. (2014, abril). Cuestionario: crowdsourcing dirigido a mil millones de usuarios (potenciales). En Actas de la 23ª conferencia internacional sobre World Wide Web (págs. 143-154). ACM.

¿A qué desafíos responde esto? Disminuciones en la participación; falta de participación de los jóvenes; Falta de participación entre las personas mayores; subrepresentación de mujeres y niñas.

Recomendación 2: Experimentar con el aprendizaje automático (machine learning) para procesar los comentarios de manera más eficiente, reducir la cantidad de propuestas duplicadas y mejorar la calidad de las propuestas.

¿Qué? La Ciudad debería usar un software de aprendizaje automático para analizar, agrupar y consolidar propuestas duplicadas. Por ejemplo, cuando un residente intenta enviar una propuesta que usa un lenguaje similar a otra propuesta activa, la plataforma podría solicitar al usuario que apoye la propuesta existente en lugar de enviar una nueva.

¿Por qué? La consolidación de propuestas similares reduciría el número de propuestas enviadas y los usuarios se podrían enfocar en revisar y apoyar un número menor de propuestas. De esta manera los usuarios podrían reunir su apoyo en torno a una sola propuesta, lo que a su vez aumentaría la probabilidad de que cualquier propuesta alcance el umbral del 1 % de firmas. Además, el aprendizaje automático podría hacer que sea más factible para la Ciudad digerir el gran volumen de comentarios enviados a través de las secciones de Propuestas, Debates y Procesos del sitio web y, a su vez, comprender mejor cómo los residentes entienden y priorizan los problemas.

¿Cómo? Hay una serie de ejemplos existentes de herramientas de aprendizaje automático para procesar las aportaciones de los ciudadanos que Madrid podría adoptar o copiar.

Por ejemplo, la empresa belga [CitizenLab](#) ha creado una herramienta que los gobiernos y las organizaciones que utilizan su plataforma de participación en línea pueden utilizar para agrupar los comentarios y las propuestas enviadas por los ciudadanos en áreas temáticas comunes. La plataforma utiliza una técnica de análisis de texto conocida como modelado de

temas para agrupar y visualizar comentarios y propuestas que contienen palabras y significados similares. Esta agrupación y visualización facilita que los funcionarios comprendan rápidamente las ideas y prioridades del público.²⁹ Mientras que antes CitizenLab era de código cerrado, la compañía ha abierto el código de su plataforma.³⁰

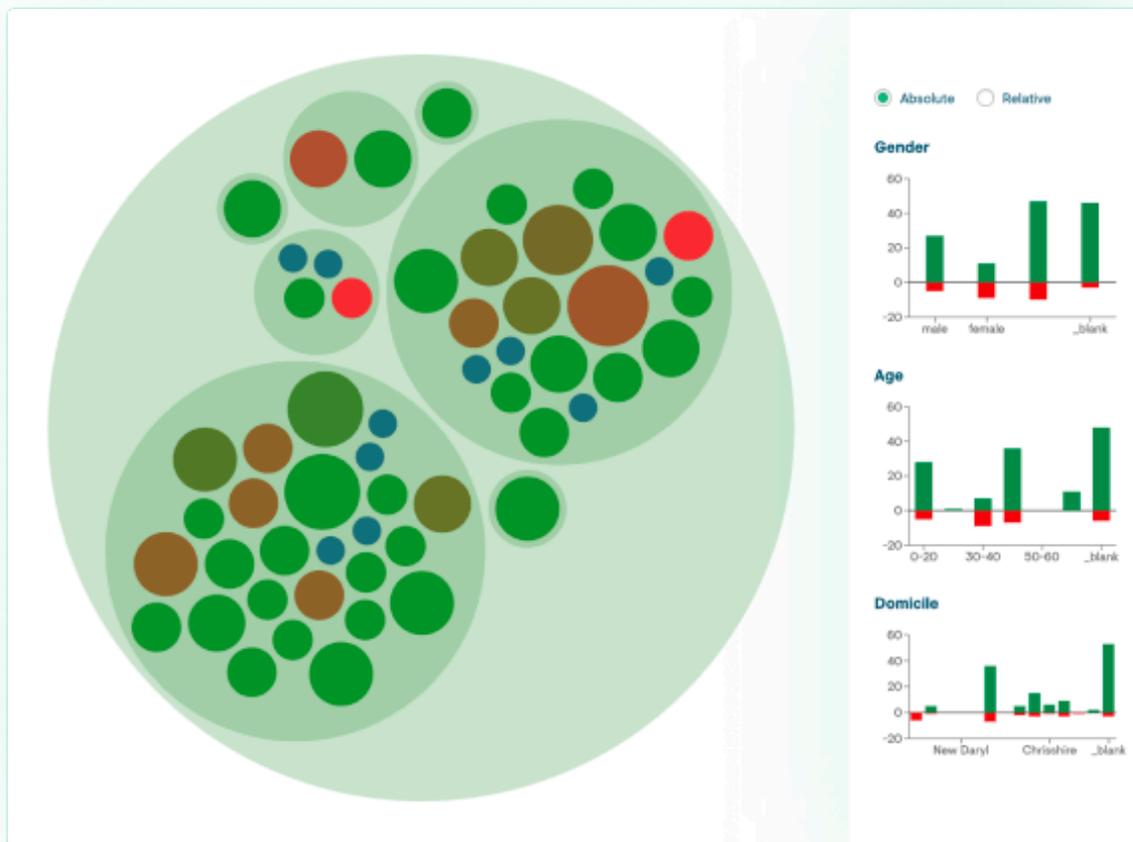


FIGURA 12. Ejemplo de visualización de datos para agrupar temas similares en la herramienta de procesamiento de lenguaje natural de CitizenLab. Fuente: <https://www.nesta.org.uk/feature/ai-and-collective-intelligence-case-studies/citizenlab/>

²⁹ Aleks Berditchevskaia y Peter Baek, "CitizenLab: Procesamiento del lenguaje natural para categorizar, priorizar y resumir los aportes de los ciudadanos ", Nesta, 10 de febrero de 2020. <https://www.nesta.org.uk/feature/ai-and-collective-intelligence-case-studies/citizenlab/>

³⁰ Tener en cuenta que Beth Simone Noveck es miembro no remunerado de la junta directiva de Citizen Lab.

Otras empresas venden software específico para la deduplicación. La empresa estadounidense de software Texifer ha creado una herramienta llamada DiscoverText, que ha sido utilizada por varias agencias federales en los Estados Unidos para analizar comentarios duplicados enviados por el público durante los procesos de elaboración de normas reglamentarias.³¹

Se están desarrollando nuevas herramientas de aprendizaje automático para que sea más fácil resumir cantidades voluminosas de contenido, lo que podría facilitar que el Ayuntamiento entienda lo que envían los residentes y, a su vez, haga uso de esta información, mejorando la relevancia y utilidad de la plataforma.

¿A qué desafíos responde esto? Falta de retroalimentación; Propuestas duplicadas; Disminución de la participación en partes del sitio.

Recomendación 3: Proporcionar a las personas retroalimentación personalizada para ayudarlos a crear propuestas de mayor calidad y más implementables.

¿Qué? La ciudad debe crear un mecanismo de retroalimentación mediante el cual los servidores públicos y/o los voluntarios puedan responder a las personas con sugerencias sobre cómo se podría mejorar o editar su propuesta para que tenga una mayor probabilidad de ser implementada.

¿Por qué? Dado que el gobierno municipal no está autorizado a proporcionar comentarios sobre las propuestas, muchas de las ideas presentadas están mal formuladas, no están bien

³¹ Beth Simone Noveck, “Audiencia – “Fingir hasta lograrlo: cómo los malos actores usan el césped artificial para manipular a reguladores, privar a los consumidores de sus derechos y subvertir el proceso de elaboración de normas” Testimonio para el Comité de Servicios Financieros de la Cámara de Representantes de EE. UU., Subcomité de Supervisión e Investigaciones, 6 de febrero de 2020.

<https://www.congress.gov/116/meeting/house/110461/witnesses/HHRG-116-BA09-Wstate-NoveckB-20200206.pdf>

pensadas o no se pueden implementar. Algunas propuestas identifican un problema o una queja sin proponer una solución (p. ej aceras dañadas). Otras brindan ideas que están fuera de la jurisdicción del Ayuntamiento de Madrid, como la construcción de un nuevo aeropuerto en el municipio de Torrejón de Ardoz. Sin duda, muchas personas claramente pusieron una gran cantidad de pensamiento y esfuerzo en la creación de propuestas bien elaboradas. Sin embargo, la necesidad de revisar un gran volumen de propuestas que tienen pocas posibilidades de ser implementadas puede desanimar a las personas a apoyar las propuestas de otros.

¿Cómo? La ciudad debe crear un programa para obtener asesoramiento legal y de administración pública mediante el cual los abogados y asistentes legales puedan prestar su tiempo para brindar análisis legales y comentarios sobre las propuestas.

Por ejemplo, en Brasil, los residentes usan una plataforma llamada Mudamos para proponer y apoyar leyes y políticas bajo el proceso de iniciativa ciudadana creado por la constitución de Brasil.³² En 2017–2018, más de 700,000 personas se inscribieron y redactaron 800 nuevos proyectos de ley.³³ El proceso es asesorado por un equipo legal voluntario que brinda a los usuarios comentarios sobre si su proyecto de ley cumple con los requisitos constitucionales para ser enmarcado como un proyecto de ley de iniciativa ciudadana. Si el equipo legal encuentra que el proyecto de ley carece de estos requisitos constitucionales, no puede ser publicado en la plataforma.³⁴

Para que el proceso sea más manejable en el caso de Madrid, la Ciudad de Madrid podría limitar las revisiones legales a las propuestas que alcancen algún umbral intermedio de apoyo (por ejemplo, cualquier propuesta que alcance los 5.000 apoyos podría desencadenar

³² Marco Konopacki, Debora Albu y Fabro Steibel, “MUDAMOS: una iniciativa de la sociedad civil sobre la legislación colaborativa en Brasil”. En Actas de la 12.ª Conferencia Internacional sobre Teoría y Práctica de la Gobernanza Electrónica, ACM, 2019.

³³ Beth Simone Noveck, “CrowdLaw”, La Enciclopedia Palgrave de grupos de interés, cabildeo y asuntos públicos, 2 de abril de 2021. https://doi.org/10.1007/978-3-030-13895-0_77-1

³⁴ The GovLab, “Mudamos,” *Crowdlaw for Congress*, Febrero de 2020. <https://congress.crowd.law/case-mudamos.html>

automáticamente una revisión legal). Además, la ciudad podría proporcionar a los usuarios una lista de instrucciones y crear un sistema interactivo para guiar a las personas en la creación de propuestas para automatizar la mejora de la calidad antes de la revisión por parte de los voluntarios legales. Proporcionar este análisis legal podría ayudar a descartar propuestas legalmente imposibles y fortalecer la calidad de las propuestas legalmente factibles.

¿A qué desafío responde esto? Falta de retroalimentación.

Recomendación 4: Crear una sección de Grupos que permita a las personas unirse a grupos existentes en torno a intereses comunes.

¿Qué? La Ciudad de Madrid debería crear una sección de Grupos que permitiría a las personas reunirse y unirse a grupos de afinidad en torno a intereses comunes.

¿Por qué? La creación de una sección de la plataforma dedicada a la acción grupal podría ayudar a las personas que tienen intereses y prioridades similares a colaborar entre sí, por ejemplo, para co-crear propuestas. Conectar a las personas entre sí en la plataforma también podría catalizar la acción y la colaboración fuera de línea. Por ejemplo, las personas que han creado propuestas separadas que exigen más estacionamientos a lo largo de la Calle de Argumosa y en el área de la Puerta del Ángel pueden decidir reunirse para crear y promover una propuesta única que exige más estacionamientos públicos en toda la ciudad, o abogar por dicha acción fuera en person. Una sección de Grupos también crearía un incentivo para que más organizaciones participen, ya que la plataforma podría brindarles la oportunidad de conectarse con personas interesadas en participar en acciones relacionadas a su trabajo.

¿Cómo? La función de Grupos permitiría a las personas crear un grupo o unirse a grupos creados por otros, similar a los grupos de Facebook o la función "Grupos" en la plataforma de participación ciudadana de Atenas llamada synAthina, los equipos pueden crear una

página con una descripción de su propósito, trabajo, enlaces a su sitio web y páginas de redes sociales. Las personas pueden buscar palabras claves y filtrar equipos por área temática y por distrito. Los equipos se pueden organizar por barrio, distrito, o por tema. Usando herramientas de minería de texto, el equipo de Decide podría identificar a las personas que publican en la sección de Debates, Propuestas, y Procesos sobre un tema determinado (por ejemplo, estacionamiento) e invitarlos a unirse a un grupo relevante, ayudando a conectar a personas con intereses comunes.

¿A qué desafío responde esto? Falta de colaboración con organizaciones y grupos.

Recomendación 5: Replicar el City Challenge para co-crear soluciones a desafíos con los residentes

¿Qué? El Ayuntamiento de Madrid debería realizar un City Challenge (Desafío de Ciudad) utilizando la infraestructura existente de Decide Madrid para ofrecer una forma alternativa para que los residentes participen en un proceso que está diseñado para dar como resultado la implementación de proyectos. En un City Challenge, las ciudades trabajan con sus residentes para codiseñar y juntos implementar soluciones a los desafíos urbanos, como el cambio climático y la sostenibilidad, la salud pública y la equidad, la congestión y la contaminación, el racismo estructural y el compromiso cívico.

¿Por qué? La disminución de la participación en la sección de Propuestas y la creciente participación en la sección de Procesos pueden indicar que los madrileños valoran una participación más activa por parte del gobierno municipal de solicitar la opinión de los residentes. Un City Challenge brindaría al gobierno municipal la oportunidad de desarrollar e implementar soluciones más rápidamente a los problemas prioritarios identificados por los residentes, al mismo tiempo que aumentaría la capacidad entre los funcionarios públicos para apoyar y sostener estos proyectos.

El GovLab ha organizado City Challenges en asociación con la Ciudad de San Pedro Garza García, México; la Ciudad de Barcelona, España; la Ciudad de Oakland, California; y en varias ciudades simultáneamente en México y África. A través de estos proyectos, los residentes han generado más de 600 propuestas para nuevos programas, proyectos y políticas, 30 de las cuales han sido implementadas por las ciudades en colaboración con los residentes, y el GovLab ha capacitado a más de 150 funcionarios públicos en métodos de participación pública y resolución de problemas públicos.

¿Cómo? City Challenge es un modelo de cuatro etapas a lo largo de un año que involucra: 1) Capacitar a los servidores públicos en la definición de problemas con datos y evidencia 2) Facilitar una competencia de innovación abierta para obtener soluciones diseñadas por los residentes, 3) Organizar un programa de entrenamiento para que los residentes y servidores públicos desarrollen las soluciones en prototipos de manera conjunta, y 4) Brindar apoyo a los servidores públicos para implementar la nueva política o servicio innovador.

¿A qué desafío responde esto? Falta de resultados y participación.

Recomendación 6: Crear una iniciativa de presupuesto participativo centrada en los jóvenes, similar a las de Helsinki y Viena

¿Qué? Madrid debería crear un programa de presupuestos participativos dirigido a niños y adolescentes.

¿Por qué? El presupuesto participativo es un área que es propicia para una mayor participación de los jóvenes. En particular, las personas menores de 16 años no son elegibles para participar en la iniciativa anual de presupuesto participativo de Decide Madrid, que en 2021 asignó un total de 50 millones de euros para proyectos específicos de los distritos. Proporcionar una parte de este financiamiento anual a los proyectos propuestos por los jóvenes podría brindarles a los niños y adolescentes la oportunidad de participar en el

proceso de elaboración del presupuesto, lo que a su vez también podría impulsar una mayor participación de los jóvenes en la plataforma DM.

¿Cómo? Madrid puede considerar una serie de ejemplos existentes de iniciativas de presupuestos participativos para jóvenes como modelos para establecer su propio programa. Por ejemplo, desde octubre de 2021 hasta el otoño de 2022, la ciudad de Viena está poniendo a prueba una iniciativa de presupuesto participativo llamada Dein Wien for Future ("Tu Viena para el futuro") que asigna 1 millón de euros para proyectos propuestos por la gente de 5 a 20 años de edad. Las personas menores de 13 años proponen ideas y votan en sus escuelas con la ayuda de los maestros, mientras que las personas mayores participan en línea utilizando la plataforma de código abierto Your Priorities.³⁵

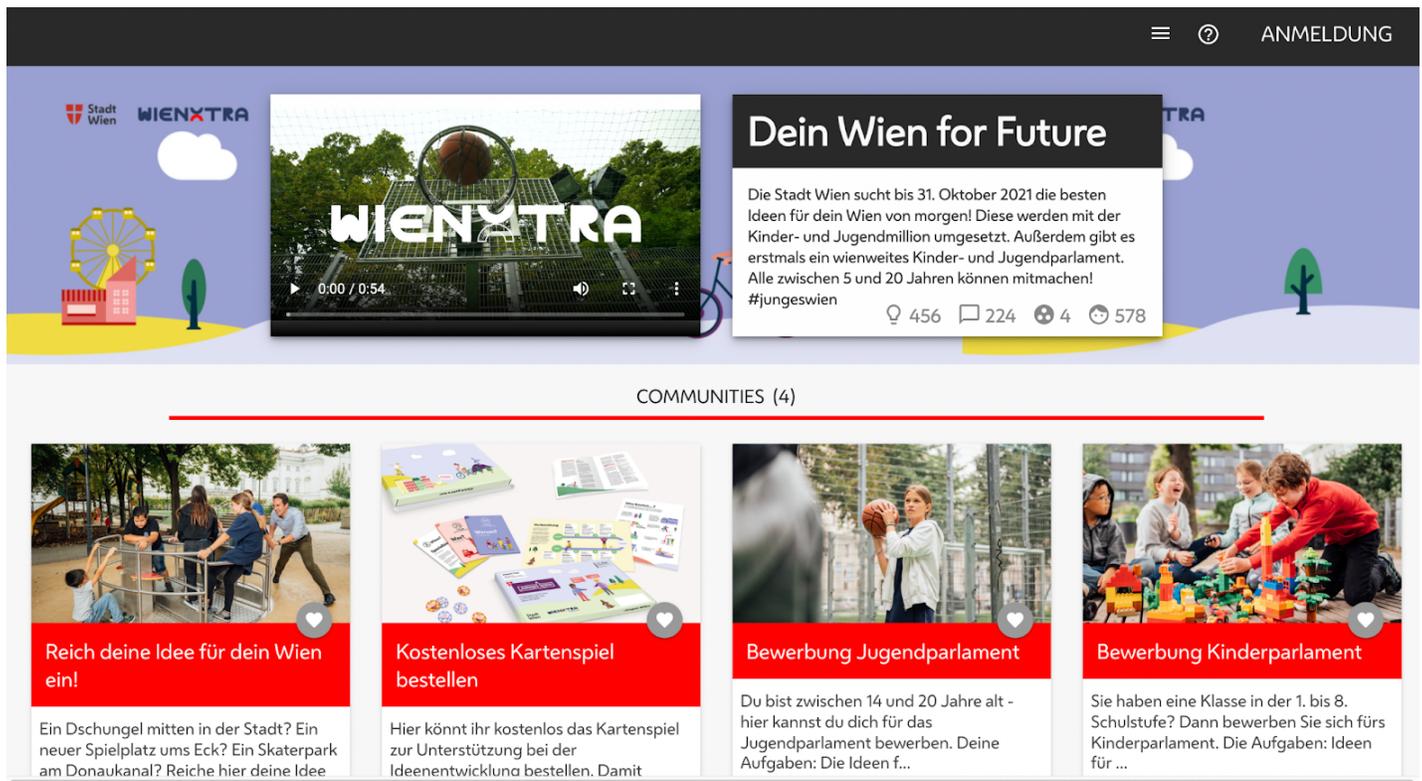


FIGURA 13. Captura de pantalla de la plataforma en línea para la iniciativa de presupuesto participativo de los jóvenes de Viena. Fuente: <https://www.junges.wien/domain/1338>

³⁵ "Jetzt Ideen für dein Wien von morgen einreiche," Ciudad de Viena, consultado el 25 de enero de 2022. <https://www.wien.gv.at/menschen-gesellschaft/wien-for-future.html>

En Helsinki, las personas de 12 a 17 años pueden proponer y votar ideas sobre cómo gastar €150.000 a través de la iniciativa anual RuutiBudjetti ("Presupuesto para jóvenes"). Las personas participan en línea a través de una plataforma administrada por la ciudad construida sobre el marco Decidim. RuutiBudjetti es facilitado por la unidad de servicios juveniles de la Ciudad y funciona en paralelo al programa de presupuesto participativo para todas las edades, que también está abierto a personas mayores de doce años.

La creación de una iniciativa de presupuesto participativo para jóvenes también podría sentar las bases para proyectos adicionales que involucren a los jóvenes de nuevas formas. Por ejemplo, en Chile, el Ministerio Nacional de la Juventud ha creado una plataforma llamada creamos para que personas de 15 a 29 años compartan propuestas con el parlamento nacional, participen en debates y en un programa de capacitación para iniciar sus propios proyectos de innovación social. Según el sitio web de la plataforma, más de 9.000 jóvenes participaron en la versión 2021 del programa y 24 proyectos fueron seleccionados para su implementación por parte del Ministerio de la Juventud.³⁶

¿A qué desafío responde esto? Falta de participación de los jóvenes.

Recomendación 7: Aprovechar las experiencias del Observatorio de la Ciudad y del Consejo Social para crear una “asamblea de ciudadanos” como método participativo alternativo de formulación de políticas, como los ejemplos de París y Bélgica. Explorar cómo conectar estas alternativas a Decide Madrid.

¿Qué? Una asamblea de ciudadanos (a veces llamada “minipúblico” o “jurado de ciudadanos”) es un cuerpo de ciudadanos convocados para deliberar y hacer recomendaciones sobre un tema específico. Los miembros de estas asambleas generalmente se eligen mediante una selección aleatoria y representativa (comúnmente conocida como

³⁶ Ministerio de la Juventud de Chile (INJUV), “Creamos 2021”, consultado el 25 de enero de 2022. <https://creamos.injuv.cl/es-CL/projects/creamos-2021/2>

"sorteo"). Las asambleas de ciudadanos han sido utilizadas por gobiernos locales, estatales y nacionales de todo el mundo, así como por organizaciones sin fines de lucro y grupos de abogacía, para convocar deliberaciones sobre el cambio climático, corrupción, aborto y la seguridad vial, entre algunos ejemplos. Madrid también experimentó con una asamblea ciudadana conocida como el Observatorio de la Ciudad en 2019 (abrogada después de una reunión).³⁷ En 2020, Madrid creó un nuevo órgano de participación conocido como el Consejo Social para brindar a los grupos de interés clave, como organizaciones empresariales y sindicales, entidades ciudadanas, universidades y asociaciones profesionales, la oportunidad de participar con "voz pero sin voto". Sin embargo, el Consejo Social más que una muestra representativa de ciudadanos es una convocatoria de partes interesadas.

¿Por qué? Las asambleas de ciudadanos tienen una serie de ventajas sobre las prácticas legislativas de "convocatoria abierta" o de partes interesadas, que tienden a involucrar a un grupo de participantes que es desproporcionadamente masculino y altamente educado. Especialmente los procesos de las partes interesadas tienden a basarse en las élites. A medida que las ciudades seleccionan quién participa, pueden diseñar asambleas de ciudadanos para sobremuestrear a los grupos subrepresentados. En virtud del muestreo aleatorio representativo, las decisiones tomadas por la asamblea son más representativas del sentimiento de la comunidad y la diversidad de puntos de vista, y por lo tanto son más legítimas. Además, las asambleas generalmente involucran a expertos en la materia (por ejemplo, se les puede pedir a los participantes que lean un conjunto de materiales informativos o que vean una presentación para informarles sobre el tema en cuestión), lo que promueve una deliberación y una toma de decisiones más informadas. Una asamblea bien diseñada otorga poder real a los participantes.

¿Cómo? Madrid podría replicar y mejorar los modelos de asamblea ciudadana existentes utilizados en toda Europa a nivel de ciudad, regional y nacional re-constituyendo una asamblea ciudadana representativa y diseñando un proceso que aproveche la plataforma de

³⁷ Lynn Carson y Arantxa Mendiharat, Aprendizajes de Madrid a través de su Observatorio de la Ciudad, 5 de mayo de 2020. <https://www.newdemocracy.com.au/wp-content/uploads/2020/05/RD-Note-Learnings-from-Madrid.pdf>

DM en el trabajo de la asamblea. Por ejemplo, los miembros podrían usar el software para hacer propuestas de manera transparente que luego los residentes pueden ayudar a mejorar, comentar y apoyar.

En Bélgica, el parlamento de la región de Bruselas-Capital y el parlamento de las comunidades francófonas han implementado una asamblea de ciudadanos de 45 miembros del público quienes son seleccionados al azar para trabajar con miembros del parlamento para diseñar nuevas políticas. La asamblea trabaja junto con el comité permanente correspondiente al tema en cuestión para deliberar, desarrollar, y votar recomendaciones de políticas.³⁸ La primera asamblea, que se reunió en mayo de 2021 sobre el tema de la infraestructura celular 5G en Bruselas, aprobó 43 recomendaciones sobre las implicaciones para la salud y el medio ambiente de implementar la tecnología 5G, que ahora están siendo debatidas por el Comité de Medio Ambiente y Salud. También se está llevando a cabo un experimento similar de asamblea de ciudadanos en la región de Ostbelgien de habla alemana.

La Ciudad de París inauguró su asamblea permanente de ciudadanos en noviembre de 2021. La asamblea está compuesta por 100 ciudadanos, seleccionados al azar de una muestra representativa de la población municipal. La asamblea puede deliberar y emitir recomendaciones al Ayuntamiento y proyectos de ley, entre otras facultades.³⁹

¿A qué desafíos responde esto? falta de resultados; subrepresentación de mujeres y niñas; falta de participación de los jóvenes; falta de participación de las personas mayores.

³⁸ The GovLab, "Modelos de sorteo belgas", Crowdlaw para el Congreso, febrero de 2020. <https://congress.crowd.law/case-belgian-sortition-models.html>

³⁹ "Asamblea permanente de ciudadanos en París", Bürgerrat.de, 17 de octubre de 2021. <https://www.buergerrat.de/en/news/standing-citizens-assembly-in-paris/>

Recomendación 8: Rediseñar Decide Madrid aprendiendo de otras buenas prácticas para agilizar la participación o eliminar la sección de Propuestas

¿Qué? Si bien las funciones como el presupuesto participativo y las consultas públicas generalmente funcionan, la sección de Propuestas de DM no lo hace. La participación es desigual y va en declive. Por lo tanto, el Concejo Municipal debería repensar radicalmente el diseño del proceso o eliminarlo, para permitir que la Ciudad de Madrid se concentre en mejorar otras características y crear nuevos enfoques.

¿Por qué? Varios países, incluyendo Finlandia, Estonia, Letonia y Brasil, han implementado con éxito plataformas en línea a nivel nacional que permiten a los ciudadanos presentar propuestas legislativas (a menudo denominadas "iniciativas ciudadanas") y apoyar las propuestas presentadas por otros, algo similar a la sección de Propuestas de la plataforma Decide Madrid.⁴⁰ El estudio de estos ejemplos existentes podrían proporcionar lecciones adicionales sobre cómo se podría mejorar la sección de Propuestas de DM para expandir la participación y el impacto.

¿Cómo? La Ciudad de Madrid podría convocar a colegas de otras ciudades que están llevando a cabo iniciativas en línea e involucran a los residente en la formulación de políticas ("CrowdLaw") para discutir lo que está funcionando bien en otras ciudades. Tal convocatoria, combinada con una extensa investigación existente, ayudará a la Ciudad de Madrid a identificar las "desviaciones positivas", aquellas que están en una situación similar pero que tienen más éxito y le darán a la Ciudad de Madrid un plan detallado para iniciar las reformas.

Por ejemplo, el Ministerio de Justicia de Finlandia mantiene una plataforma en línea donde los ciudadanos pueden iniciar y firmar peticiones bajo la ley de participación ciudadana del país. El parlamento del país debe considerar cualquier iniciativa que reciba al menos 50.000

⁴⁰ Beth Simone Noveck et al. CrowdLaw para el Congreso: Estrategias para la elaboración de leyes del siglo XXI, The GovLab, octubre de 2020. https://congress.crowd.law/files/crowdlaw_playbook_Oct2020.pdf

firmas (equivalente a aproximadamente el 0,9% de la población de Finlandia).⁴¹ Desde que la ley de participación ciudadana entró en vigor en 2012, se han propuesto más de 1000 peticiones, 56 de las cuales han alcanzado al menos 50 000 firmas, incluyendo una propuesta para legalizar el matrimonio entre personas del mismo sexo, que el parlamento aprobó como ley en 2017.

El Gobierno de Estonia ejecuta una plataforma similar para que sus residentes propongan y apoyen ideas de políticas a nivel nacional o de la ciudad. Más de 50 propuestas han alcanzado el umbral de firmas necesarias para su consideración (1000 firmas a nivel nacional o el 1 % de la población para propuestas a nivel de ciudad) tan solo en los últimos dos años.

La plataforma Better Reykjavik de Islandia ha atraído constantemente al 20-25% de la población que participa activamente a lo largo del tiempo debido al hecho de que la Oficina del Alcalde se ha comprometido a revisar las cinco mejores propuestas en el sitio cada mes.⁴²

¿A qué desafíos responde esto? Falta de resultados.

⁴¹ The GovLab, "Iniciativa ciudadana finlandesa", Uso de la inteligencia colectiva para resolver problemas públicos, octubre de 2020. <http://collective-intelligence.thegovlab.org/case/finnish-citizens-initiative>

⁴² "Better Reykjavik: Innovación Abierta Municipal," CrowdLaw para el Congreso, febrero de 2020. <https://congress.crowd.law/case-better-reykjavik.html>

Estudios de caso: Enfoques alternativos - ¿Cómo están involucrando al público otros gobiernos?

Enfoque del vecindario de York

Ubicación: Ciudad de York, Reino Unido

Nivel de implementación: Ciudad

Propietario: Ayuntamiento de York

Años en funcionamiento: 2011 al presente

Tema: Involucrar a los residentes mayores

Introducción

Enfoques Vecinales contra la Soledad fue una iniciativa e investigación de tres años muy exitosa realizada por la ciudad de York en asociación con la Fundación Joseph Rowntree que exploró cómo la actividad del vecindario podría combatir la soledad no deseada. La Ciudad eligió la soledad como el desafío en el cual centrarse debido a sus impactos negativos en la salud (la soledad puede aumentar el riesgo de desarrollar comorbilidades como hipertensión, enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares) y la alta prevalencia de soledad entre los residentes mayores de York.

La iniciativa e investigación resultó en la creación de una serie de programas de voluntariado y ayuda mutua que abordan las causas profundas de la soledad mediante la creación de puntos de conexión para personas socialmente aisladas, muchas de las cuales todavía están activas y cuentan con el apoyo de la Ciudad. El proyecto demuestra cómo, al elegir problemas apremiantes y aprovechar los intereses de los residentes para abordarlos, las ciudades pueden llegar incluso a los residentes más aislados en la creación conjunta de soluciones.

¿Cómo funciona?

El programa Enfoques Vecinales contra la Soledad o Neighborhood Approaches to Loneliness (NAL por sus siglas en inglés) duró de 2011 a 2014.

A través del programa, la Ciudad capacitó a los residentes locales para que se convirtieran en "investigadores comunitarios" quienes hablaron con casi 2,000 residentes para comprender las posibles causas de la soledad (como el duelo, la separación familiar, el envejecimiento, mudarse de casa, ser padre o madre soltero, el aislamiento social y el mal tiempo) y recolectar ideas para solucionarlos. Pequeños grupos de residentes formaron equipos vecinales y utilizaron los hallazgos de estas conversaciones para conjuntamente desarrollar respuestas con la Ciudad, ONGs y grupos comunitarios.

Este trabajo se llevó a cabo a través de ocho fases:⁴³

1. **Crear conciencia** - el equipo de NAL habló con los residentes para crear conciencia sobre el programa y establecer relaciones con la comunidad
2. **Reclutar investigadores de la comunidad** - el equipo de NAL reclutó investigadores a través de diferentes canales como el reclutamiento en la calle y en eventos de concientización
3. **Capacitación de investigadores comunitarios** para desarrollar la confianza y habilidades de investigación entre pares
4. **Recopilación de comentarios de los residentes** - los investigadores comunitarios capacitados recopilaron comentarios de los residentes sobre la soledad a través de entrevistas y conversaciones
5. **Análisis de datos** - Los investigadores comunitarios analizaron los datos que recopilaron
6. **Presentación de los problemas y recopilación de soluciones** - Los investigadores de la comunidad realizaron trabajo de campo adicional para recopilar posibles soluciones sugeridas por los residentes.

⁴³ Angela B Collins y Julie Wrigley, "¿Puede un enfoque de vecindario en el tema de la soledad contribuir al bienestar de las personas?" Fundación Joseph Rowntree, 8 de julio de 2014. <https://www.jrf.org.uk/report/can-neighbourhood-approach-loneliness-contribute-peoples-well-being>

7. **Priorizar** entre las posibles soluciones de acuerdo con la visión y los objetivos de cada vecindario
8. **Implementación** – los investigadores comunitarios trabajaron con socios en sus vecindarios para implementar soluciones

Los grupos comunitarios implementaron inmediatamente dos proyectos como resultado del programa. En el área de New Earswick, un grupo de residentes mayores formó la Iniciativa Menos Solitario de New Earswick (NELLI) para organizar eventos sociales como intercambios de libros en un centro comunitario local. En Tang Hall, los residentes crearon un café comunitario en una iglesia donde los vecinos pueden tener un lugar más seguro para convivir.⁴⁴

La participación de la Ciudad en el programa NAL incitó a los residentes y grupos comunitarios a crear una serie de programas adicionales dirigidos por voluntarios que abordan el desafío de la soledad de nuevas maneras. Algunos de los que todavía están activos hoy en día incluyen:

- **Community Health Champions** que ayudan a las personas en sus vecindarios a involucrarse en actividades sociales saludables.
- **GoodGym York ofrece** a las personas que corren regularmente la oportunidad de hacer una visita social a una persona mayor aislada, su "entrenamiento" como parte de una carrera semanal.
- **Programa Conectando Comunidades** donde los voluntarios trabajan junto con personal capacitado para brindar apoyo práctico y emocional a personas solitarias, ayudándoles a restablecer las redes sociales por 12 semanas
- **Proyecciones de cine mensuales** en un centro comunitario en New Earswick.

La Ciudad de York ha aprovechado el entusiasmo creado por el programa de investigación en torno al desafío de la soledad y ha lanzados sus propias iniciativas:

⁴⁴ “Soledad: una epidemia moderna y la búsqueda de una cura”, Healthwatch York, septiembre de 2014. <https://democracy.york.gov.uk/documents/s92462/Healthwatch%20York%20Loneliness%20report.pdf>

- En 2017, la ciudad lanzó una estrategia de "Personas ayudando a otras personas" en asociación con universidades locales, servicios de salud y ONGs. La asociación incluye a más de 6,000 voluntarios y se enfoca en oportunidades de servicio que promueven las metas de la Ciudad en torno a la soledad y el aislamiento social, la salud y el bienestar.
- Desde 2017, York ha empleado un equipo de coordinadores de área local cuya función es tener conversaciones con los residentes de sus vecindarios para comprender los objetivos y prioridades. Estas personas también ayudan a coordinar las respuestas para enfrentar la soledad que se basan en las fortalezas y los activos locales, como las habilidades y experiencias de los residentes, las actividades de grupos de voluntarios existentes, los lugares de reunión comunitarios gratuitos y otros servicios proporcionados por las ONGs y la Ciudad.
- A través del Ways to Wellbeing, la Ciudad trabaja con médicos locales para reducir las citas médicas por problemas sociales como la soledad reuniéndose con el paciente en el punto de atención y ayudándolo a planificar formas de mejorar su bienestar (lo que a veces se denomina “prescripción social”).

¿Quién participa?

NAL involucró a casi 2000 residentes que contribuyeron con aproximadamente 6000 comentarios sobre cómo enfrentar la soledad. Un equipo de 40 investigadores comunitarios recolectó estos comentarios a través de un “trabajo de campo activo” (es decir, entrevistas) con miembros de la comunidad. Además de las motivaciones altruistas de los investigadores para marcar la diferencia, los grupos de partes interesadas locales también ofrecieron incentivos tangibles para hacer que el voluntariado fuera menos oneroso, como capacitaciones y acceso a cuidado infantil.

Los líderes del programa optaron por centrarse en cuatro áreas (Bradford Moor, Carr, Denholme y New Earswick) que representaban una diversidad de características demográficas, como propiedad/tenencia de la vivienda, estatus socioeconómico y estado de salud. Según los datos de la encuesta publicados en una evaluación del programa de 2014, los

residentes de estas cuatro áreas son desproporcionadamente mayores y es más probable que se identifiquen como mujeres en comparación con los residentes de York.⁴⁵

Los programas actuales de la Ciudad son generalmente una convocatoria abierta para personas de todas las edades. Estos programas involucran a un gran número de residentes mayores y mujeres.

- La red de Coordinación de Área Local está compuesta por una docena de coordinadores empleados por la Ciudad. La red ha involucrado a 3000 personas, el 23% de las cuales tienen más de 65 años. La división de género de los participantes es 66% mujeres y 33% hombres.⁴⁶
- La edad promedio del programa Caminos al Bienestar es de 54 años; en comparación la población de York en su conjunto tiene una edad promedio de 39.5 años. Entre los participantes del programa, el 69% se identifica como mujer y el 31% se identifica como hombre.⁴⁷

Resultados e impactos

Si bien es difícil cuantificar el impacto de NAL, y los programas que ayudó a catalizar el Ayuntamiento de York ha monitoreado los datos de las personas que reportan el estatus de su soledad a través de 'estrellas de resultados' (un método ampliamente utilizado en el

⁴⁵ Oficina de Estadísticas Nacionales, "Estructura de edad", datos del censo de 2011. Consultado el 20 de enero de 2022. https://www.nomisweb.co.uk/sources/census_2011_ks

En una encuesta de referencia de 2011 (n=250, IC del 95 %), el 21,4 % de los residentes de los cuatro vecindarios informaron tener 65 años o más. En comparación, según los datos del censo de 2011, solo el 16,9% de la población de York tiene 65 años o más. En la misma encuesta de referencia de 2011, el 59,9 % de los residentes de los cuatro barrios informaron que su género era femenino. En comparación, según los datos del censo de 2011, solo el 51,4% de la población de York declara su sexo como femenino.

Fuente: Angela B Collins y Julie Wrigley, "¿Puede un enfoque de vecindario sobre la soledad contribuir al bienestar de las personas?" Fundación Joseph Rowntree, 8 de julio de 2014. <https://www.jrf.org.uk/report/can-neighbourhood-approach-loneliness-contribute-peoples-well-being>.

⁴⁶ Joe Micheli, Correo al autor, 21 de enero de 2022.

⁴⁷ Jasmine Howard and Alison Semmence, "Way to Wellbeing: The Impact of Social Prescribing in York," York CVS, enero de 2019. https://www.yorkcvs.org.uk/wp-content/uploads/2019/02/WTW_Evaluation_A4_FinalPDF-Electronic.pdf

Reino Unido). **Este análisis encontró una reducción del 85 por ciento en los niveles de soledad durante un período de 18 meses que abarcó 2017-18.**

La Ciudad también mide los resultados y los impactos de programas específicos:

- La Red de Coordinación del Área Local ha trabajado con más de 3000 personas durante sus 4.5 años de existencia y su equipo ha crecido de tres a doce personas. La Ciudad informa que el 75-96% de esas personas ya no están en contacto con los servicios de atención social, lo que indica que ya no necesitan estos servicios.⁴⁸
- Según una evaluación del programa realizada por su liderazgo, entre las personas que accedieron a los servicios de Ways to Wellbeing, el 93 % reportó un mejor bienestar, el 69% experimentó una mayor confianza y el 54 % experimentó una disminución de la soledad.⁴⁹

La colaboración entre la Ciudad y los grupos comunitarios también ha resultado valiosa durante la pandemia de COVID-19. Joe Micheli, Jefe de Comunidades del Ayuntamiento de York, cuenta cómo, durante un fin de semana de marzo de 2020, 10.000 residentes de York formaron 22 grupos de ayuda mutua para apoyar a sus vecinos durante el confinamiento por la pandemia. La ciudad de York, por su parte, hizo convocatorias abiertas para que estos grupos realizarán acciones como la entrega de medicamentos y recetas o la distribución de alimentos a personas que se encontraban aisladas en sus hogares, dirigiendo la ayuda a aquellas zonas donde más se necesitaba. “Los grupos de ayuda mutua que surgieron en el vecindario fueron un activo enorme para la ciudad”, dijo Micheli.⁵⁰

Joe Micheli señala que la evidencia más ilustrativa del impacto de los proyectos de atención social tiende a ser cualitativa (las historias que cuentan los residentes) en lugar de cuantitativa. “A un nivel muy humano, la gente ahora tiene más amigos”, explica Micheli.

⁴⁸ Dane Gambrell, “City of York Council (with Joe Micheli)”, *Podcast de inteligencia colectiva de GovLab*, 15 de noviembre de 2021. <https://anchor.fm/thegovlab/episodes/City-of-York-Council-with-Joe-Micheli-e1aasnd>.

⁴⁹ Ídem.

⁵⁰ Ídem.

“Realmente estás viendo un discurso más inclusivo a nivel de barrio... La ciudad es más consciente de lo que significa la soledad y la pobreza para las personas. Como resultado los servicios públicos son más inclusivos y centrados en la persona.”⁵¹

Lecciones aprendidas

- **Centrarse en problemas que importan y afectan a los residentes** – York eligió abordar un problema claro y apremiante, la soledad y el aislamiento social, que los residentes mayores de la ciudad experimentan de una manera profunda. La soledad y el aislamiento social no son solo un problema de salud pública, sino también problemas políticos y sociales que impiden que las personas accedan a servicios públicos y oportunidades significativas para participar en democracia. Como tal, los residentes mayores tenían incentivos para participar en la creación conjunta de soluciones que apuntaban a mejorar su bienestar y calidad de vida.
- **Aprovechar los intereses y pasiones existentes** – a través de su estrategia People Helping People, la Ciudad asume un papel como convocante o facilitador de programas de servicio dirigidos por voluntarios en lugar de ofrecer estos programas directamente. Como resultado, las personas están empoderadas para contribuir con sus habilidades e intereses para resolver los problemas que les preocupan. Como dice Joe Micheli: “Cuando las personas eligen actuar en torno a problemas y prioridades que les preocupan, donde viven, a menudo en sus propios vecindarios, se puede aprovechar la agencia y la acción de las personas de manera más deliberada”. Al mismo tiempo, el enfoque continuo de la Ciudad en temas relacionados con el bienestar indica a la comunidad que estos son temas prioritarios.

⁵¹ Dane Gambrell, “City of York Council (with Joe Micheli)”, *Podcast de inteligencia colectiva de GovLab*, 15 de noviembre de 2021. <https://anchor.fm/thegovlab/episodes/City-of-York-Council-with-Joe-Micheli-e1aasnd>.

synAthina

Ubicación: Ciudad de Atenas, Grecia

Nivel de implementación: Oficina

Propietario: Oficina del Vicealcalde

Años en funcionamiento: 2013–presente

Tema: Participación del grupo

Introducción

synAthina es una plataforma híbrida en línea y en persona donde la Ciudad de Atenas apoya a los residentes en el desarrollo e implementación de proyectos colaborativos, eventos y actividades que mejoran la calidad de vida en la ciudad. Desde su creación en 2013, una red de más de 450 grupos de ciudadanos han organizado 4.250 actividades a través de la plataforma en línea.⁵² Juntas, estas acciones grupales empoderan y alientan a los residentes a contribuir a un ecosistema colaborativo que involucra a la sociedad civil y al gobierno municipal de Atenas para abordar desafíos desde la integración de inmigrantes y refugiados hasta la revitalización de espacios públicos.

¿Cómo funciona?

synAthina funciona como un portal central para los residentes de Atenas que desean involucrarse en proyectos de participación ciudadana o crear los suyos. La característica distintiva de la plataforma es un mapa web interactivo que permite a las personas encontrar información sobre las iniciativas ciudadanas en su vecindario.

⁵² "Estadísticas", synAthina, consultado el 20 de enero de 2022. <https://www.synathina.gr/en/synathina/statistics.html>

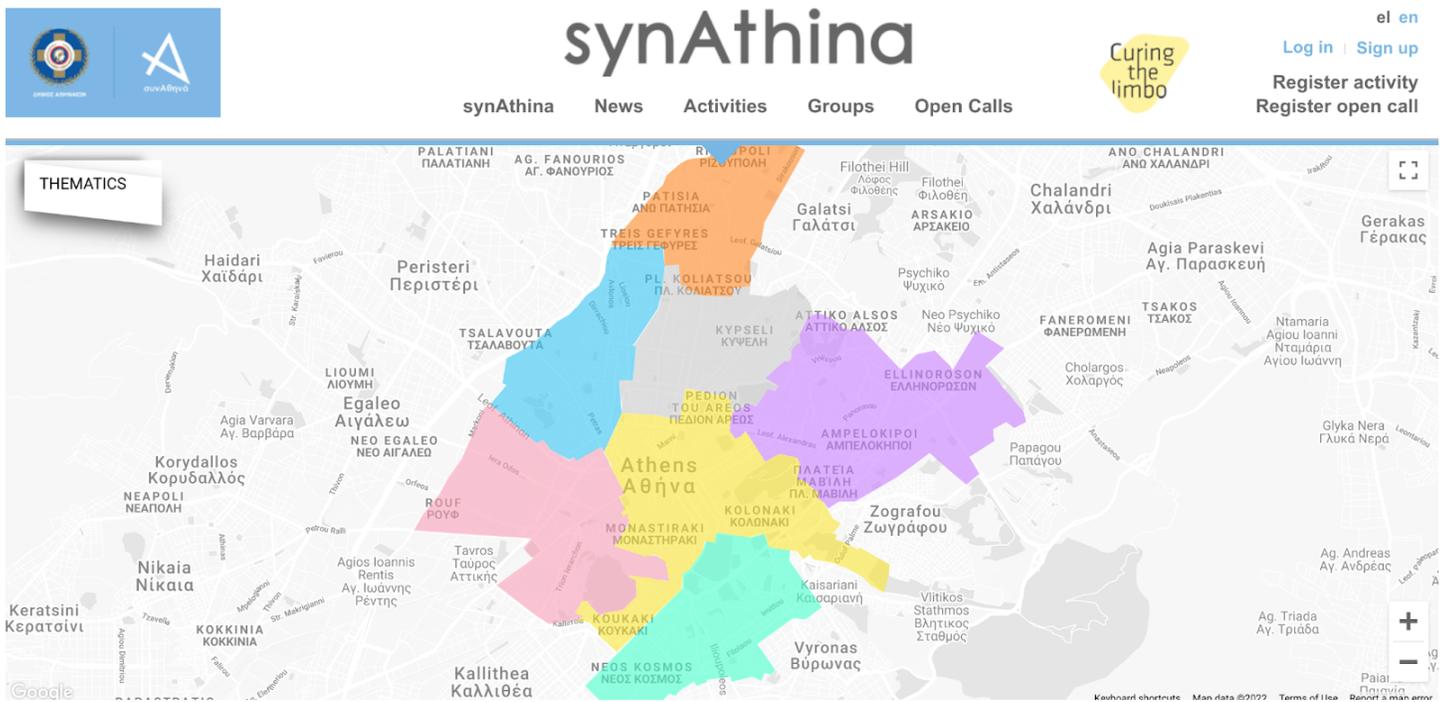


FIGURA 14. Mapa web interactivo de synAthina. Fuente: <https://www.synathina.gr/en/>

Además del mapa, los organizadores también pueden publicar oportunidades para participar a través de diferentes secciones del sitio web:

- La sección "Actividades" sirve como un panel de eventos donde los usuarios pueden publicar sus acciones que apuntan a mejorar la calidad de vida de la ciudad, como instalaciones de arte, clases, eventos de cocina comunitaria y talleres de compostaje. Estos eventos se pueden buscar por distrito, tema y fecha.
- La sección "Grupos" es la sección de creación de redes de synAthina. Las personas pueden encontrar grupos por palabra clave o filtrando por temas como "tecnología", "turismo" o "salud".
- Las "convocatorias" permiten a los grupos, así como al gobierno de la ciudad, publicar llamados a la acción para iniciativas de colaboración. Por ejemplo, en 2021 una fundación local usó la página de convocatorias abiertas para difundir una oportunidad del Fondo de Ciudadanos Activos que brinda financiamiento a organizaciones de la

sociedad civil para proyectos que tienen como objetivo combatir la violencia de género en Grecia.⁵³

El propósito de la plataforma en línea es conectar a los residentes con oportunidades para participar en la acción colectiva y la resolución colaborativa de problemas.

Por ejemplo, en 2015, synAthina lanzó una consulta pública para involucrar a la comunidad en el rediseño del espacio del mercado Kypseli, que había estado abandonado durante una década. Usaron la plataforma synAthina para recopilar 470 ideas para el uso futuro del edificio de 200 personas. Luego, el equipo emitió una convocatoria abierta para poder determinar el uso del mercado. Antes de la apertura del mercado, synAthina lanzó un programa de seis semanas para organizar eventos comunitarios y talleres en el mercado para destacar a los grupos que habían estado involucrados en el proceso de codiseño. Hoy, Kypseli Market es un espacio comunitario que alberga festivales, exposiciones, talleres. También alberga organizaciones sociales que brindan servicios educativos y sociales (como el reciclaje de alimentos) junto con las empresas.⁵⁴

synAthina es administrada por un equipo de cinco personas que trabajan a tiempo completo y una persona que trabaja a tiempo parcial, dentro de la Vicealcaldía de Sociedad Civil e Innovación. Dos de estos miembros del equipo son Oficiales de Participación Pública designados cuyo mandato es construir relaciones con grupos comunitarios, principalmente asistiendo a eventos y reuniones dentro de la comunidad.

¿Quién participa?

synAthina generalmente está abierto a cualquier persona que desee crear o unirse a un proyecto. Las únicas restricciones son que los proyectos no pueden tener como principal motivación la ganancia económica ni promover la discriminación. Cualquiera puede registrarse en línea proporcionando su nombre y dirección de correo electrónico, así como

⁵³ Fundación Bodossaki (nombre de usuario synAthina), “Fondo de ciudadanos activos: nuevas invitaciones a subvenciones de la sociedad civil en Grecia, por un valor de 1,5 millones de euros,” publicación de synAthina. Consultado el 20 de enero de 2022. <https://tinyurl.com/y9raz9kr>

⁵⁴ “Lecciones aprendidas de synAthina”, synAthina, 27 de junio de 2018. https://issuu.com/synathina/docs/synathina_lessons_learned_2_spreads

información opcional, como enlaces a páginas de redes sociales. Cualquier grupo de personas sin fines de lucro, comercial o no incorporado puede crear un perfil para mostrar su trabajo orientado a la comunidad, incluyendo una descripción de su trabajo y una lista de iniciativas en los que el grupo ha estado involucrado también pueden compartir fotos.

La participación en synAthina ha sido alta desde el principio y ha seguido creciendo a través de los años. Según las estadísticas publicadas en el sitio web de synAthina, en 2013 (año de lanzamiento de synAthina), 42 grupos compartieron 208 actividades en el mapa digital de la Ciudad. A partir de 2022, 450 grupos han publicado 4250 actividades en synAthina en colaboración con 153 patrocinadores. En 2021, el mayor número de actividades correspondió a las áreas temáticas “inmigrantes y refugiados” y “educación e información”.⁵⁵

Si bien en algunos casos la ciudad de Atenas asigna fondos para proyectos específicos (como la iniciativa Curing the Limbo que se describe a continuación), el incentivo principal para participar es la motivación intrínseca de un individuo para marcar la diferencia en su comunidad.

Resultados e impactos

El principal impacto de synAthina es la creación de una red de 450 grupos que colaboran para mejorar la calidad de vida en Atenas. Dado que la ciudad no recopila datos sobre todos los grupos que utilizan la plataforma, es difícil cuantificar la cantidad de personas que se han involucrado o medir el impacto general del proyecto synAthina.

Sin embargo, varias historias demuestran que el proyecto ha tenido un impacto positivo en la vida de las personas. Un ejemplo de ello es Curing the Limbo, un programa piloto de investigación y acción que se llevó a cabo del 2018 a 2021 el cual probó nuevas estrategias para integrar a refugiados e inmigrantes en la sociedad griega.

A través del programa, la ciudad trabajó con el Comité Internacional de Rescate, una universidad local, y otros socios para proporcionar a los participantes del programa lo

⁵⁵ “Lecciones aprendidas de synAthina”, synAthina, 27 de junio de 2018. https://issuu.com/synathina/docs/synathina_lessons_learned_2_spreads

siguiente:

- Servicios psicosociales
- Acceso a vivienda y asistencia para el alquiler
- Servicios de orientación y asesoramiento laboral
- Cursos lingüísticos, información de comunicación tecnologías y mediación cultural
- Asesoramiento legal

Los refugiados también trabajaron con los lugareños para organizar proyectos colaborativos de construcción de comunidad en torno a temas que les interesaban. Por ejemplo, el equipo "Foodies" organizó reuniones para cocinar en línea y en persona en colaboración con una organización local sin fines de lucro.⁵⁶ Otro equipo organizó eventos para que los jóvenes aprendieran habilidades como pintura, técnicas de fútbol y cómo andar en bicicleta. Otras acciones se centraron en abordar problemas específicos como el desperdicio de alimentos y el aislamiento durante el confinamiento por COVID-19.

Curing the Limbo involucró a una cohorte de 376 refugiados que participaron en actividades y servicios de acuerdo a sus necesidades. La mayoría de los participantes procedían de Afganistán, Irán, Siria, Camerún y la República Democrática del Congo. 103 propietarios, 33 empleadores y 180 grupos de ciudadanos apoyaron los servicios y actividades del programa.⁵⁷

Según el liderazgo del proyecto, el mayor impacto de synAthina ha sido su contribución a la reconstrucción de la confianza entre los ciudadanos y el gobierno de la ciudad - una confianza que se había visto afectada por años de austeridad, desempleo crónico y pobreza

⁵⁶ “El equipo de Foodies completa sus actividades co-Athens con encuentros de cocina en línea y en vivo”. publicación de synAthina. Consultado el 20 de enero de 2020. <https://www.synathina.gr/el/component/actions/action/9972-%CF%83%CF%85%CE%BD%CE%B1%CE%BD%CF%84%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82-%CE%BC%CE%B1%CE%B3%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82.html?Itemid=196>

⁵⁷ Antígona Kotanidis et al. “Curing the Limbo: Athens’ Lessons Shared,” 2021. <https://curingthelimbo.gr/playbook>

después de la recesión financiera de 2008 – por virtud de involucrar a los residentes cuyas voces generalmente no se escuchan a través de mecanismos formales en proyectos de colaboración. “Esta mentalidad de creación conjunta es una mentalidad que ahora está bordada en la administración de Atenas”, dijo Harris Bisksos, gerente de proyectos de synAthina. “Ahora es parte de cómo la administración dirige la ciudad”.

Lecciones aprendidas

synAthina demuestra que la colaboración liderada por la comunidad (en lugar de de arriba hacia abajo) pueden ser métodos efectivos para resolver problemas públicos. Los gobiernos municipales pueden aprender varias lecciones de la experiencia de synAthina:

- **Crear oportunidades para que los participantes formen equipos** – una característica que distingue a synAthina de muchas plataformas de participación ciudadana es la función de Grupos, que permite a las personas formar y encontrar grupos de acuerdo con sus intereses comunes. Esta función, aunque simple, es clave para permitir acciones colectivas en el mundo real.
- **Desempeñar el papel de facilitador** – igual que York, la ciudad de Atenas actúa como facilitador para la creación de proyectos. En lugar de ser responsable de la planificación y ejecución de cada proyecto, la Ciudad brinda apoyo y coordinación para los esfuerzos voluntarios dirigidos por ciudadanos.
- **Crear oportunidades flexibles para la participación** – en lugar de exigir a los organizadores de proyectos que se ajusten a un proceso legal específico para iniciar y generar apoyo para los proyectos (por ejemplo, a través de la legislación), synAthina acepta (casi) a todos los participantes. Existen pocas barreras para la participación y las personas pueden participar en la organización, el apoyo y la asistencia a actividades y eventos de acuerdo con su nivel de interés, lo que probablemente haya contribuido al interés continuo en synAthina entre los residentes a lo largo de los años.

Multi-City Challenge México

Ubicación: Hermosillo, San Nicolás de los Garza, San Pedro Garza García, Torreón y Reynosa, todas ciudades del Norte de México.

Nivel de implementación: Municipal

Propietario: The Governance Lab (The GovLab), Consejo Nuevo León

Introducción

El GovLab diseñó el Multi-City Challenge México (MCC México) como una iniciativa que desarrolla la capacidad de los servidores públicos municipales para colaborar y co-diseñar con los residentes posibles soluciones que mejoren la habitabilidad de las ciudades. Este estudio de caso muestra la forma en que las ciudades están promoviendo nuevas formas de participación pública y resolución de problemas en la formulación de políticas a nivel local. Sirve como un ejemplo de cómo la Ciudad de Madrid podría usar el modelo de innovación abierta para co-crear rápidamente soluciones a problemas prioritarios en colaboración con los residentes, al mismo tiempo que crea capacidades dentro del gobierno de la ciudad para implementar estas soluciones.

¿Cómo funciona?

En un City o Multi-City Challenge, los servidores públicos municipales trabajan junto con ciudadanos para identificar y luego implementar soluciones a los desafíos urbanos contemporáneos, como el cambio climático y la sostenibilidad, la salud pública y la equidad, la congestión y la contaminación, el racismo estructural y el compromiso cívico. El GovLab desarrolló el marco del City Challenge a través de un programa piloto con la Ciudad de San Pedro Garza García, México en 2016 - 2017.⁵⁸

⁵⁸ <http://collective-intelligence.thegovlab.org/case/revolucioncr-and-desafiossp>



FIGURA 15. Gráfico que muestra el proceso y el cronograma.

El MCC México fue un programa de un año que se desarrolló desde septiembre de 2020 hasta octubre de 2021. El proyecto fue una colaboración entre The GovLab y los gobiernos municipales de Reynosa, Hermosillo, San Nicolás de los Garza, San Pedro Garza García y Torreón. Consistió de tres fases: 1) Definición de Problema: El GovLab entrenó a los funcionarios públicos en el diseño centrado en el ser humano e innovación abierta para definir dos problemas relevantes que pueden ser resueltos por la municipalidad; 2) Desafío abierto: las ciudades convocaron a los residentes a proponer posibles soluciones y seleccionaron las propuestas ganadoras; y 3) Desarrollo de ideas: los funcionarios públicos y ciudadanos recibieron mentoría para co-diseñar un prototipo y una hoja de ruta para implementar las ideas seleccionadas.

Etapas 1. Definición del problema

29 funcionarios públicos participaron en la capacitación de cuatro semanas que tuvo como objetivo definir dos problemas relevantes para la comunidad de cada municipio. El programa se centró en los métodos de definición de problemas, el diseño centrado en el ser humano y el uso de datos para comprender y definir problemas procesables, así como el

diseño de estrategias de comunicación para involucrar a la comunidad en la resolución de problemas.



FIGURA 16. Captura de pantalla que muestra las fases del programa de capacitación.

Etapa 2. Desafío abierto

En octubre de 2020, a través de un desafío abierto, los municipios invitaron a la comunidad a presentar posibles soluciones, alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los residentes de la ciudad ingresaron sus ideas en CONSUL, una plataforma de innovación gratuita de código abierto. La comunidad también fue invitada a votar por las ideas que consideraron más relevantes o impactantes. La respuesta al desafío abierto fue una clara señal del deseo de los ciudadanos de resolver los problemas públicos de sus ciudades. En tres semanas, los municipios recibieron 237 propuestas ciudadanas y 8.500 votos. Las dos mejores propuestas de cada ciudad fueron seleccionadas a través de un proceso competitivo que evaluó las 20 propuestas con más votos propuestas por los miembros de la comunidad a través de CONSUL. Estas propuestas luego fueron evaluadas por un panel de funcionarios municipales antes de ser evaluadas por un panel de expertos que tomó en consideración las

prioridades de los municipios, la viabilidad técnica y financiera de las propuestas, su potencial de impacto y la percepción de la comunidad. Posteriormente, el municipio pudo seleccionar la mejor propuesta de cada desafío o las dos mejores propuestas de un desafío. Los proponentes de las ideas ganadoras fueron invitados a colaborar con el municipio para desarrollar estas ideas. Las ciudades recibieron propuestas de proyectos de varias partes interesadas, incluyendo a activistas, estudiantes universitarios y de secundaria, empresarios, arquitectos y profesionales independientes. En noviembre de 2020 se dieron a conocer los ganadores y estos presentaron sus propuestas al público en una ceremonia en vivo⁵⁹ acompañados por los cinco presidentes municipales.⁶⁰

Etapa 3. Desarrollo de ideas (codiseño)

En esta etapa, los diez equipos, conformados por residentes y funcionarios públicos de las ciudades participantes, desarrollaron las ideas ganadoras a través de un proceso reflexivo, colaborativo y experimental. Durante cuatro semanas, los equipos se concentraron en probar los supuestos clave y desarrollar prototipos conceptuales de la solución propuesta. En diciembre de 2020 presentaron las lecciones aprendidas y un primer borrador de un plan para implementar un piloto. Los equipos fueron invitados a postularse para la segunda ronda de capacitación y obtener financiamiento para la implementación de los pilotos por parte del Consejo Nuevo León, una organización apartidista que apoya la planificación y evaluación estratégica en el Estado de Nuevo León. Ocho de los diez equipos avanzaron a la segunda fase en la que, durante cuatro meses, desarrollaron la teoría del cambio, consultaron con expertos temáticos y detallaron un plan de implementación. Como era de esperar en un proceso de innovación, no todas las colaboraciones fueron exitosas, no todas las ideas tomaron forma y algunas requieren aún más tiempo para madurar. Para mayo de 2020, cuatro de los ocho equipos lograron poner en marcha su piloto. Sin embargo, los otros tres proyectos se desarrollaron en prototipos y uno fue absorbido por un programa municipal existente y se desarrolló fuera del programa MCC México.

⁵⁹ Multi-City Challenge México 2020 Ceremonia de Premiación. <https://www.youtube.com/watch?v=P25nWrjCwS4>

⁶⁰ Célida López Cárdenas, Alcaldesa de Hermosillo; Dra. Maki Esther Ortiz Domínguez, alcaldesa de Reynosa; Dr. Zeferino Salgado Almaguer, Alcalde de San Nicolás de los Garza; Miguel Treviño, Alcalde de San Pedro Garza García y Jorge Zermeño, Alcalde de Torreón.

¿Quién participa?

El proceso de innovación abierta fue una convocatoria abierta para todo aquel que quisiera participar. La plataforma CÓN SUL registró a más de 5.600 usuarios durante la convocatoria abierta (incluyendo a usuarios que presentaron propuestas y los que votaron). Los participantes provenían de un conjunto diverso de antecedentes, incluyendo a activistas, estudiantes universitarios y de secundaria,⁶¹ empresarios, arquitectos y profesionales independientes. El desafío abierto sirvió como espacio para la participación de grupos que nunca antes habían estado involucrados en la vida pública del municipio, incluidos los jóvenes: el 60% de los participantes tenían menos de 35 años y el 22% eran estudiantes. La mitad de los encuestados no habían participado previamente en ningún tipo de iniciativa ciudadana. La principal motivación de los participantes fue tener la oportunidad de impulsar el cambio en sus comunidades.

Resultados e impactos

Desde septiembre de 2020 hasta mayo de 2021, 38 residentes y 47 funcionarios públicos de 5 ciudades de México (Hermosillo, Reynosa, San Pedro, San Nicolás y Torreón) trabajaron juntos para encontrar posibles soluciones a problemas específicos que afectan a sus comunidades y para desarrollar y probar esas ideas. Como resultado, cuatro propuestas lideradas por ciudadanos ahora se están poniendo a prueba en tres de los cinco municipios participantes. Los proyectos piloto se describen a continuación:

Hermosillo-Urbanismo Táctico: Puesto en marcha en mayo de 2021, este proyecto creó ocho cruces seguros y un tramo de ciclovía en el barrio centro norte y el barrio 5 de Mayo. El proyecto, financiado por el Consejo Nuevo León, el Grupo “La Ruina”, y el municipio de Hermosillo promueve la movilidad sostenible al aumentar la seguridad de la comunidad al caminar y andar en bicicleta por las calles. El artista de Hermosillo, Andrés Castro, diseñó cada cruce para representar diferentes aspectos de la cultura de Sonora y la comunidad local participó pintando los cruces peatonales.

⁶¹ Los términos y condiciones de participación requerían una edad mínima de 18 años, por lo que los estudiantes de secundaria estaban formalmente representados por sus profesores.

Torreón-Vive tu Acera: Puesto en marcha en junio de 2021, el proyecto busca mejorar el acceso al espacio público en el centro histórico de Torreón mediante el establecimiento de áreas recreativas, el aumento de las zonas peatonales y el establecimiento de nueva infraestructura pública, como parklets que sirven como extensiones de aceras que brindan espacio adicional para la recreación. Se han añadido 3 cruces viales en la ciudad para fomentar la seguridad vial y se están instalando cuatro parklets en el centro de la ciudad. Para hacer más atractiva la ciudad también se instalaron macetas con árboles y módulos para los parklets en el cruce de Falcón y Juárez. Además, el municipio de Torreón ha implementado un consejo de vigilancia ciudadana, donde los ciudadanos estarán supervisando la implementación del proyecto. Varias asociaciones civiles colaboraron en la instalación de los parklets en el cruce de Avenida Juárez y Calle Falcón.

Torreón-Establecimientos Sanitariamente Responsables: El equipo reclutó y capacitó a voluntarios que realizaron inspecciones para certificar que un establecimiento (restaurante o negocio) cumplía con los protocolos y medidas de seguridad de COVID-19. También recopilamos datos de referencia de más de 300 comercios minoristas para medir el nivel de cumplimiento de las medidas sanitarias en el centro de Torreón. Ya se han entregado 22 certificados a establecimientos que cumplen con los criterios. El proyecto fue financiado por el Consejo Nueva León y la Municipalidad de Torreón.

San Pedro-Super Recolección: En septiembre de 2021, la ciudad de San Pedro lanzó una ruta de reciclaje con el objetivo de recolectar 20 toneladas de reciclaje semanalmente en 15 colonias. Un mes después de su lanzamiento, se habían recogido un total de 9.2 toneladas de reciclaje. El equipo recopiló datos para comprender los comportamientos y las actitudes hacia el reciclaje y probar diferentes mensajes de comunicación que podrían contribuir a cambiar los comportamientos de reciclaje. Se realizó una encuesta a 442 ciudadanos y los resultados se utilizaron para informar la campaña municipal de comunicación sobre el reciclaje. Con la información de las encuestas se realizaron siete grupos focales en los que participaron más de 50 vecinos, los grupos se dividieron por rangos de edad, así como un grupo especial para trabajadoras del hogar. El equipo colaboró con otro proyecto ciudadano del municipio trabajando en la separación de residuos durante la recolección de basura. La campaña de comunicación se enfocó en educar adecuadamente a los ciudadanos sobre

hábitos de reciclaje para promover una cultura de separación de residuos y consumo consciente y apoyar la campaña de comunicación del municipio y sus esfuerzos de recolección de reciclaje. El proyecto es financiado por el Consejo Nueva León y la Municipalidad de San Pedro.

El MCC México dotó a los ciudadanos y servidores públicos de la capacidad para trabajar juntos y mejorar la habitabilidad de sus ciudades. El MCC México también cambió la percepción de los participantes al permitir que tanto los funcionarios públicos como los residentes reconozcan el valor de colaborar juntos y destacó el papel que los residentes pueden desempeñar cuando se integran activamente en el proceso de formulación de políticas.

A partir de los resultados a corto plazo observados, MCC México tuvo éxito en cuatro frentes:

- Crear un entorno propicio temporal para fomentar nuevas formas de trabajar y colaborar.
- Fortalecer y aumentar las capacidades de los funcionarios públicos y los ciudadanos para trabajar juntos y catalizar el cambio al mismo tiempo que descubren nuevas formas de trabajar.
- Cambiar la mentalidad para reconocer el valor de colaborar con otros y el papel que los ciudadanos pueden desempeñar cuando se integran activamente en el proceso de formulación de políticas
- Empoderar a los ciudadanos y funcionarios para que se perciban a sí mismos como agentes de cambio

Además, una encuesta realizada a principios de junio de 2021 encontró que tanto los residentes como los funcionarios se sintieron más confiados en sus habilidades para colaborar como resultado de participar en el MCC México. El 94% de los funcionarios públicos encuestados expresaron que el MCC México ha aumentado su capacidad para resolver problemas públicos colaborando con otros actores. Asimismo, más del 90% de los residentes encuestados indicaron que el MCC México ha fortalecido su confianza para ser

agentes de cambio en su comunidad. El MCC también creó nuevas oportunidades para la colaboración entre los residentes y el gobierno de la ciudad, ya que el 53 % de los servidores públicos afirmó que el desafío había ayudado a descubrir soluciones que, de otro manera, la municipalidad no habría identificado. Mientras tanto, antes del MCC, al menos el 50% de los residentes no se había involucrado en ninguna iniciativa de participación ciudadana y ahora están interesados en seguir participando en la vida pública del municipio.

Lecciones aprendidas

El MCC México demostró que, cuando se les da la oportunidad, los funcionarios públicos y los residentes pueden colaborar de manera efectiva para diseñar e implementar proyectos que mejoren la calidad de vida de los residentes. Los gobiernos de las ciudades pueden aprender varias lecciones de esta experiencia:

- **Centrarse en la definición del problema** – el modelo City Challenge se enfoca en identificar problemas procesables dentro de la jurisdicción de cada municipio para abordarlos. Como resultado, el proceso de innovación abierta produjo soluciones específicas que las ciudades podrían implementar razonablemente dentro de un año. Como los ciudadanos pueden ver cómo se implementan sus ideas, es más probable que participen en compromisos adicionales en el futuro.
- **Combinar la capacitación con la creación conjunta** – si bien los funcionarios públicos y los miembros del público están ansiosos por participar en la solución de problemas públicos, a menudo carecen de los conocimientos para aprovechar las tecnologías digitales y la inteligencia colectiva de las instituciones para este fin. Para hacer frente a este desafío, el modelo City Challenge combina el desafío de innovación abierta con un programa de capacitación obligatorio que prepara a los participantes para superar los desafíos que puedan enfrentar en el diseño e implementación de sus proyectos. Las diversas capacitaciones que reciben tanto los servidores públicos como los residentes equipan a los servidores públicos con una gama más amplia de habilidades y experiencias, al mismo tiempo que capacitan a los ciudadanos para que sean agentes de cambio.

- **Habilitar las condiciones para la colaboración** - el modelo City Challenge proporciona una plataforma que crea las condiciones para que una o varias ciudades involucren a sectores específicos de la sociedad en iniciativas públicas. Fomentando así un proceso de co-creación que puede no existir y que permite que sectores más amplios de la sociedad (jóvenes, niños, estudiantes) participen en la vida pública de la ciudad. También proporciona una metodología y un cronograma estructurados y organizados que permiten a las ciudades tener medidas y resultados tangibles de todas las diferentes etapas del proyecto.
- **Aumentar la confianza en los gobiernos locales** - la confianza en el gobierno local es necesaria para promover iniciativas de gobernanza abierta. El modelo City Challenge al llegar a actores que normalmente no participan en actividades gubernamentales e involucrarlos en el proceso de creación conjunta y toma de decisiones aumenta la confianza que los ciudadanos y residentes tienen en su gobierno local.

Conclusión

Decide Madrid incluye una serie de herramientas poderosas que tienen el potencial de brindar a los ciudadanos nuevas y emocionantes oportunidades para participar en la creación de nuevas políticas y proyectos. Asimismo, la adopción del software CONSUL por parte de más de 70 ciudades y 35 países indica que existe una gran demanda por este tipo de herramientas entre las instituciones públicas de alrededor del mundo.

Sin embargo, las limitaciones en la sección así como la ausencia de retroalimentación o comentarios sobre las propuestas, parecen limitar significativamente la cantidad de propuestas que logran el nivel de apoyo necesario para que el Concejo Municipal las considere.

Además, también hay grandes oportunidades para mejorar la diversidad de la participación a través de estrategias para aumentar la participación entre los jóvenes, los adultos mayores, las mujeres y las niñas, y las organizaciones y empresas.

Finalmente, además de continuar desarrollando la plataforma Decide Madrid, la ciudad debería experimentar con métodos adicionales de colaboración y co-creación. Como muestran los estudios de caso y los ejemplos descritos anteriormente, muchas ciudades están colaborando con los residentes a través de formas innovadoras de participación ciudadana, como concursos de innovación abierta, asambleas de ciudadanos, iniciativas de elaboración de presupuestos participativos para jóvenes, ayuda mutua y voluntariado. Experimentar con estas nuevas formas de participación puede proporcionar la infraestructura necesaria para que la Ciudad continúe innovando y resolviendo problemas emergentes de nuevas maneras.



Respaldado/Apoyado por un contrato del Ayuntamiento de Madrid

