

**SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE INNOVACIÓN DEL CONSEJO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MADRID\***Acta de la sesión ordinaria del 14 de diciembre de 2022

## ASISTENTES:

- Coordinadora de la reunión: \_\_\_\_\_, titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana.
- \_\_\_\_\_, Coordinadora General de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana.
- \_\_\_\_\_, Directora General de Participación Ciudadana
- \_\_\_\_\_, Director General de Innovación y Emprendimiento
- \_\_\_\_\_, en representación de CEIM
- \_\_\_\_\_, en representación de la organización sindical CC.OO.
- \_\_\_\_\_, en representación de la Universidad Politécnica de Madrid.
- \_\_\_\_\_, representante del grupo municipal Más Madrid.
- \_\_\_\_\_, representante del grupo municipal VOX.
- \_\_\_\_\_, Colegio Profesional de Ingenieros en Informática de la Comunidad de Madrid
- \_\_\_\_\_, Subdirectora General de Participación Ciudadana e Innovación
- \_\_\_\_\_, Subdirectora General de la Oficina de Colaboración Participada
- \_\_\_\_\_, Jefe de Servicio de Innovación en la Participación
- \_\_\_\_\_, Jefe de Servicio de Coordinación Participativa y Tecnológica
- \_\_\_\_\_, Jefa de Departamento de Análisis de Iniciativas
- \_\_\_\_\_, Servicio de Coordinación Participativa y Tecnológica

En Madrid, a 14 de diciembre de 2022, siendo las 13:00h, se reúnen, a través de la plataforma TEAMS, las personas citadas anteriormente, con el siguiente orden del día:

- 1.- Aprobación acta reunión anterior (28 de septiembre de 2022)
- 2.- Hub de innovación social
- 3.- Espacio de participación digital para jóvenes en Decide Madrid.
- 4.- Ruegos y preguntas

En primer lugar, \_\_\_\_\_, titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, que va a ejercer de coordinadora de la reunión, da la bienvenida a todos los miembros e invitados a esta Comisión Técnica.

**Punto 1. Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior**

El acta de la sesión anterior celebrada el 28 de septiembre de 2022 fue enviada junto con la convocatoria de la presente reunión. Al no haber observaciones, se da por aprobada el acta de la reunión anterior.

La coordinadora pasa a exponer brevemente los dos asuntos que se van a tratar en la reunión.

Explica que el Consejo Social aprobó en su sesión del mes de junio de 2022 la propuesta elevada por esta Comisión de Innovación de crear un espacio de innovación social (hub), con el objetivo de generar un espacio de encuentro entre expertos, ciudadanía y profesionales para la búsqueda de soluciones creativas a problemas públicos, fomentando el intraemprendimiento y la innovación pública. En este sentido, desde la Dirección General de Participación Ciudadana se ha promovido la realización de una experiencia piloto para la definición de problemas públicos que puedan ser afrontados dentro de las competencias del Ayuntamiento de Madrid, con arreglo a la Ley reguladora de Bases del Régimen Local y a la Ley de Capitalidad.

El piloto se inició en septiembre de 2022, con un grupo de voluntarios (profesionales del Ayuntamiento y de la sociedad civil), al que se han ido añadiendo expertos. Agradece en este momento a los representantes del Colegio de Trabajo Social, del Colegio Oficial de Arquitectos, de las Universidades Politécnica, Autónoma y Complutense de Madrid, a la FRAVM y a las organizaciones sindicales UGT y CC.OO su participación; así como a las personas de las área de economía e innovación, medio ambiente y movilidad, familias, agencia de actividades del área de desarrollo urbano y de Madrid Salud.

Durante el mes de octubre y hasta mediados de noviembre se han celebrado dos sesiones con todos los participantes y cada grupo de trabajo se ha reunido en dos ocasiones.

El objetivo ha sido identificar y definir tres problemas con el análisis de sus posibles causas de cara a, posteriormente, poder abordar las posibles soluciones.

Se ha pretendido realizar un proceso de definición y análisis de problemas, así como recoger todas las ideas, propuestas de mejora, etc. que pudieran surgir durante dicho proceso. El resultado de esta experiencia es la aproximación definitiva a tres problemas (Mala calidad del aire en Madrid, Desigualdad social por distritos y Soledad no deseada en la población joven). El objetivo, en fases posteriores, será desarrollar soluciones parciales o totales al problema en cuestión.

El segundo asunto a tratar es el espacio de participación digital para jóvenes en Decide Madrid. Se trata de un proyecto incluido en el Tercer Plan de Gobierno Abierto, dentro del compromiso 4 de "Ampliación del espectro de la participación", en el que se desarrollarán programas específicos dirigidos a la población infantil y juvenil.

Para la puesta en marcha de este espacio, ya desde la fase de elaboración del tercer plan se mantuvieron reuniones con diferentes actores relevantes en el ámbito de las políticas juveniles y de la infancia, como el Departamento de juventud, unidades de participación ciudadana de los distritos y un taller de trabajo con expertos con los siguientes participantes: UNICEF, INJUCAM, FAPA Giner de los Ríos (federación de asociación de padres y madres del alumnado), Cruz Roja, una empresa de dinamización infantil, la unidad

de derechos de la infancia, la Dirección General de Participación Ciudadana y un técnico de participación de la Comunidad de Madrid.

Se ha estado trabajando en estos meses en ideas para un prototipo de espacio de participación digital, partiendo del análisis de la realidad social y digital de los menores de 16 años.

Para ello, en plena colaboración con el Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia, se han realizado entrevistas individuales y grupales con menores con el fin de que sean partícipes y colaboradores en el diseño de este prototipo. Se ha contactado con un total de 95 menores a través de encuestas, sesiones, talleres para definir el perfil al que debe dirigirse el portal.

Para obtener información cualitativa de los posibles usuarios, se entrevistó a un total de 12 niños, niñas y adolescentes con el objetivo de conocer sus necesidades y otro tipo de información de interés como sus hábitos, la relación con la tecnología, sus conocimientos sobre el Ayuntamiento y la participación. Asimismo, para tener una visión más global e inclusiva de la realidad de los jóvenes, se realizó una dinámica de focus group con otros 12 niños, niñas y adolescentes de entre 9 y 15 años en un campamento de verano organizado por la Cruz Roja en Vallecas.

Como otra herramienta más de investigación, se entrevistó a niños, niñas y adolescentes a pie de calle por Madrid y se lanzó una encuesta para complementar la investigación cualitativa. Se obtuvieron 61 respuestas de jóvenes de 11 a 16 años.

En general, los adolescentes muestran preocupación por la ciudad y son conscientes de las mejoras que se podrían llevar a cabo. Quieren formar parte del cambio y sentirse escuchados e involucrados.

La mayoría de los jóvenes entrevistados no conocen Decide Madrid ni plataformas de participación ciudadana. Aun así, lo encuentran una herramienta útil en la que sí participarían. Ven la participación en grupo como algo más atractivo y positivo.

Hemos estado compartiendo también planteamientos e ideas con la Comisión de Expertos en Participación Infantil del Consejo de Área de Atención a la Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Madrid, en colaboración con el área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

Una vez expuesto el resumen de los dos puntos del orden del día, cede la palabra a   
, Subdirectora General de Participación Ciudadana e Innovación.

## Punto 2. Hub de Innovación Social

pasa a explicar como se ha promovido, en el último cuatrimestre del año, la realización de una experiencia piloto para la definición de problemas públicos que puedan ser afrontados dentro de las competencias del Ayuntamiento de Madrid, a modo de laboratorio de ideas o de innovación social

En primer lugar, explica que se ha trabajado en un nombre para que identifique este espacio, optando por **THIVIC**, neologismo derivado de la combinación de las palabras inglesas 'think' (pensar) y 'civic' (cívico, ciudadano) La t de "thivic" se convierte en una persona, mientras que la c representa la parte más vinculada a la innovación.

Explica brevemente el cronograma que se ha seguido desde el comienzo del hub, a mediados de septiembre hasta mediados de diciembre, aunque ha sido durante el mes de octubre y hasta mediados de noviembre cuando se celebraron las sesiones con los participantes. El trabajo ha sido muy intenso, pero muy productivo también.

Los trabajos estructuraron en las siguientes **fases**

1. **Identificación de situaciones problemáticas** Recoger situaciones negativas que afectan a la ciudad de Madrid a través de diversas fuentes. Integrar las situaciones recogidas, eliminar duplicidades y determinar cuál sería la formulación definitiva de las mismas.
2. **Priorización de situaciones problemáticas.** Ponderar las situaciones identificadas en función de indicadores que determinen el impacto de cada situación y la capacidad del ayuntamiento de realizar acciones para abordarla
3. **Definición del problema.** Comprender la situación formulando el problema central, explorando su contexto, la situación del ayuntamiento con respecto al mismo y determinando cuáles son sus principales causas y consecuencias.
4. **Revisión de la metodología:** Poner en común a todos los participantes en la experiencia, el trabajo realizado por cada uno de los grupos de trabajo. Recoger el feed-back de los participantes con respecto al proceso y a la metodología con el objetivo de optimizarla.

**Para la primera fase de identificación de situaciones problemáticas**, se realizó un trabajo previo de extracción de conclusiones del sistema de quejas y sugerencias del Ayuntamiento, de propuestas y debates en Decide Madrid y de las preocupaciones detectadas a través de la encuesta de calidad de los servicios públicos del Ayuntamiento de Madrid

Posteriormente, a través de un formulario y de la sesión inicial, se identificaron hasta 62 situaciones problemáticas, clasificadas en 10 categorías.

**Para la priorización de las situaciones problemáticas** a abordar con la experiencia piloto dado el volumen de situaciones recogidas, se realizó una primera priorización invitando a todos los participantes a votar las 20 que considerasen que tenían mayor impacto negativo en el bienestar social, es decir, las que más afectan de forma negativa a la calidad de vida y a la felicidad de las personas.

Posteriormente, se construyó un mapa atendiendo al impacto social de cada situación y también la capacidad de acción para abordarla.

Se seleccionaron 3 problemas con alto impacto y alta capacidad de acción del ayuntamiento que ocupasen a 3 áreas de gobierno diferentes con el objetivo de facilitar la formación de grupos trabajo.

El resultado de esta experiencia ha sido la aproximación definitiva a tres problemas: Mala calidad del aire en Madrid, Desigualdad social por distritos y Soledad no deseada en la población joven).

Las sesiones posteriores de los grupos de trabajo (3 grupos: 1 por cada problema), se centraron en la formulación del problema, explorando su contexto, la situación del Ayuntamiento con respecto al mismo e intentando determinar las principales causas y consecuencias.

La **aproximación al contexto** tuvo por objeto:

- Entender qué conocemos del problema y que necesitamos conocer para afrontar la definición del mismo.
- Explorar fuentes

Posteriormente, se realizó un **análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas** y a partir de los resultados y primeras conclusiones se trabajó en la construcción de un **árbol del problema central** (con sus causas y consecuencias) y un **árbol del objetivo central** (con medios y fines a perseguir).

En la sesión de cierre además de poner en común el resultado de los trabajos, se revisó la **metodología aplicada**, poniendo en común sus fortalezas y propuestas de mejora. Entre los aspectos que más gustaron se sitúan la metodología la visión multidisciplinar el trabajo colaborativo y sinergias entre distintas áreas y la utilidad del resultado para los gestores. Entre los aspectos a mejorar se han detectado la necesidad de más tiempo y la incorporación de más expertos a las sesiones para poder definir los problemas de forma más exhaustiva.

Ante la pregunta de un miembro, sobre el origen de los datos que se utilizaban para llevar a cabo la definición de los problemas, se responde que se extraía de la documentación que iban aportando los miembros, informes, y otras fuentes disponibles. A este respecto, se aclara que este hub se crea para ser un instrumento más de trabajo para las diferentes áreas competenciales. Permite una aproximación a los problemas aportando nuevos puntos de vista y uno de los siguientes pasos será revisar las fuentes y preguntas del contexto.

pregunta, al abordarse el análisis de la “Soledad no deseada en la población joven”, si el Ayuntamiento pretende orientar a los jóvenes sobre qué tipo de ocio disfrutar. La Coordinadora General, , explica que el Ayuntamiento está trabajando, por ejemplo, en una nueva campaña denominada “Opción Madrid” dirigida a evitar la adicción al juego online. Existe también una Mesa del Ocio Saludable, pero las actuaciones no están dirigidas a orientar en una dirección, sino a poner a disposición de los jóvenes otras formas de ocio, que sean saludables. Se hace referencia, en este punto, a las actuaciones de prevención y promoción de la salud que realiza Madrid Salud.

, de CEIM, comenta que no se alecciona, sino que simplemente se dan alternativas. El mercado busca el beneficio a través del ocio con consumo, pero entiende debe ser bien recibido que el Ayuntamiento de Madrid proponga alternativas, como pueda ser un espacio deportivo. Con ello está de acuerdo , de CC.OO., quien afirma que el ocio de los jóvenes muchas veces va en contra de su salud (alcohol, drogas...), es necesario ofrecer otras alternativas y uno de los papeles que deben jugar las instituciones públicas.

da la enhorabuena a todo el equipo por el trabajo, considera que es una buena metodología. En cuanto al análisis del problema de la calidad del aire, desde su punto de vista, como representante de CEIM, considera que la adopción de medidas legislativas no necesariamente redundaría en la mejora de la situación. Está de acuerdo en que la reducción de enfermedades sería lo fundamental.

Interviene en este momento \_\_\_\_\_, del grupo municipal VOX, quien considera que los problemas analizados no son los únicos, ni a lo mejor los más importantes, y cree que la metodología debería ser más científica.

La Directora General de Participación Ciudadana aclara que estamos ante una experiencia piloto para aproximarse a los problemas desde nuevas perspectivas y testar nuevos métodos de trabajo con la participación de expertos y sociedad civil que aporten visiones complementarias.

Los siguientes pasos del proceso serán la identificación de expertos que aporten una visión profesional al contexto y completen el análisis, investigar otras fuentes de información que puedan completar el contexto del problema y establecer una metodología de trabajo en Grupo que ayude priorizar el trabajo en las causas del problema y dar más profundidad a las causas priorizadas y a buscar soluciones

### **Punto 3. Espacio de participación digital para jóvenes en Decide Madrid**

Pasa a explicar este punto \_\_\_\_\_, Jefe del Servicio de Coordinación Participativa y Tecnológica.

Comenta que este nuevo portal se incluye en las acciones aprobadas dentro del III Plan de Gobierno Abierto y que se circunscribe a los chicos y chicas de entre 14 y 18 años. Se quiere ampliar el espectro de la participación a la población juvenil, haciendo el portal más accesible, amigable y adaptado al lenguaje, necesidades e intereses de este colectivo.

Los trabajos para la adaptación de la plataforma se están llevando a cabo con la Comisión de Expertos en Participación de la Infancia y Adolescencia, con el Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social y con las COPIAS (los órganos de participación de los niños, niñas y adolescentes).

Hay que tener en cuenta que se trata de un punto de vista muy distinto al de los adultos y que está en fase todavía de borrador. Se ha llevado a cabo primero una definición de perfiles de potenciales usuarios, un análisis de su realidad social y digital, entrevistas, encuestas, sesiones y talleres para llegar a la elaboración de un prototipo y la realización de test de usabilidad.

En cuanto a las ideas recogidas de estos trabajos se ha detectado que la mayoría de jóvenes no conoce Decide Madrid ni otras plataformas de participación ciudadana, aunque sí que lo encuentran útil y sí participarían. Consideran la participación en grupo como algo más atractivo y positivo.

En lo relativo al sector más infantil, se ha comprobado que los jóvenes de entre 6 y 8 años no tienen una idea formada sobre la participación, no son tan conscientes como se consideró inicialmente a la hora de proponer mejoras para la ciudad.

Comenta también que hay que tener las expectativas claras para poder dar contestación a las ideas que propongan, ya sean respuestas favorables o no a sus ideas, para no crear desilusión, que sepan que alguien los escucha. Se va a poner especial cuidado en evitar se generen expectativas a las que no se pueda dar contestación.

Se definirán pautas con el área de Familias para determinar: los criterios de propuestas que se trasladan a otros órganos municipales, los criterios de ideas que entran en el circuito de Machine Learning, cómo canalizar los problemas de tipo personal que cuenten los adolescentes y el tema de la “gamificación”, estableciendo baremos para premiar, con medallas o algo similar, la participación.

Señala que ya se está trabajando con un diseño preliminar del nuevo espacio, tanto para Tablet como para móvil, que serán los dispositivos más utilizados. Habrá una página de inicio, una sección donde se podrá aportar nuevas ideas o comentar y valorar las de otros, con una participación que podrá ser a iniciativa municipal o de los propios adolescentes, con una moderación exhaustiva. También existirá una sección con un contenido estable que incluirá la información sobre la plataforma y una sección de actividades que les puedan interesar, con información que no les llega a través de sus canales habituales.

Está pendiente de definir con el área de Familias el traslado de los trabajos de las COPIAs a la plataforma digital y viceversa, de manera que se enriquezcan mutuamente.

Será imprescindible un trabajo de moderación de las aportaciones de los chicos, con supervisión de los contenidos. La participación será exclusiva para las edades comprendidas entre los 14 y los 18 años, sin adultos, salvo para la moderación.

Los próximos pasos serán:

- El cierre del prototipo-usabilidad (colores, imágenes, pruebas,...)
- Diseño y creatividad-participación infantil/juvenil.
- Implementación por el IAM
- Puesta en funcionamiento con alcance limitado y controlado. Se está trabajando con mucho cuidado y no se pondrá en funcionamiento hasta que no esté todo controlado de manera exhaustiva.

Finalizada la exposición, toma la palabra Directora General de Participación Ciudadana, quien quiere aclarar que el proyecto está en una fase embrionaria y que se desconoce aun cuándo se podrá poner en marcha. El trabajo se está haciendo en contacto continuo con el área de Familias y con otros expertos externos.

Interviene en este punto \_\_\_\_\_, del Colegio de Ingenieros en Informática, que agradece la exposición de los dos asuntos que se han tratado en la reunión, ambos son muy interesantes y quiere felicitar a todo el grupo. Considera fundamental hacer cosas contando con la gente, es garantía de que funcione, con procedimientos, como se ha visto, sencillos, ágiles y de inmediata interacción.

En lo relativo a la metodología del hub, considera que se trata de una experiencia piloto y se podrá aportar mucho. Es un sistema muy ágil que, por supuesto, tiene ventajas e inconvenientes, teniendo en cuenta que en dos meses no se pueden fijar y solucionar los problemas de Madrid, pero cree que es una buena base para trabajar y para participar, con la ventaja de que se evita penalizar lo esencial (como ocurre, a veces, en estudios muy extensos).



No habiendo ninguna intervención más, Directora General de Participación Ciudadana agradece a todos su intervención, levantándose la sesión a las 14:40 horas.

\*El acta se publica ocultando los datos personales de los asistentes.