

## FICHA DE BUENA PRÁCTICA

### IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

**Nombre:** Digitalización de Información y Asesoramiento Juvenil.

**Responsable:** Centro de Información y Asesoramiento Juvenil del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Alcobendas.

**Colaboradores (internos y externos):** Equipo de Información y Asesoramiento Juvenil y las entidades externas que gestionan las asesorías.

**Fecha de inicio:** 17 de marzo de 2020.

### ENFOQUE

**Antecedentes:** La pandemia de COVID-19 y el confinamiento obligado por la crisis sanitaria ha tenido como consecuencia el cierre de muchos de los servicios presenciales que el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Alcobendas venía prestando a los/as jóvenes del municipio. Con el objetivo de seguir manteniendo la comunicación y el contacto con los/as jóvenes, se ha activado una Oficina de Información Virtual.

**Objeto:** La Oficina de Información Virtual, de acceso rápido e inmediato para los/as usuarios, ofrece a los/as jóvenes la posibilidad de acceder a los recursos informativos y los asesoramientos especializados de forma telemática (teléfono, correo electrónico, redes sociales, página web, plataformas digitales como Zoom, Jitsi Meet, directos en Instagram, etc.).

#### Objetivo/s:

1. Mantener el servicio y la comunicación con los/as jóvenes de forma directa, rápida, confidencial y veraz.
2. Proporcionar la información y el asesoramiento de los recursos existentes para ellos/as y para su crecimiento personal.

### DESPLIEGUE

Durante la pandemia, el Servicio de Información Juvenil del Ayuntamiento de Alcobendas se ha convertido en agente clave en la distribución veraz de información a los/as jóvenes sobre los temas habituales relacionados con la formación, los estudios, el empleo, la emancipación, la solidaridad, la creación, el ocio y tiempo libre.

Todo esto ha llevado a nuestro espacio juvenil a ampliar las maneras de comunicarse con las/os jóvenes, en sesiones en línea, en las redes sociales y en las aplicaciones móviles. Para atender las necesidades derivadas de la situación de emergencia sanitaria, las informadoras juveniles hemos prestado el servicio reforzando los canales de WhatsApp, el espacio Web y las Redes Sociales y habilitando canales nuevos como directos (“Lives”) en Instagram y video llamadas.

Y ese esfuerzo, es el que hemos querido reflejar en algunas de las medidas adoptadas:

- Atención telefónica más amplia, correo electrónico, redes sociales.
- Asesoramientos personalizados por parte de personal cualificado mediante videollamadas en distintos temas jurídicos, psicológicos, estudios y programa europeos.
- Directos en Instagram de temas de interés juvenil en materias de psicología y salud mental.
- Envío de información en ámbitos más demandados por la situación COVID-19 a través de Redes Sociales, WhatsApp, Web, etc.
- Campañas Informativas y de Sensibilización (Día Europeo de la Información juvenil, Día Mundial de Internet, Día Mundial del Medio Ambiente, Día Internacional del Orgullo LGBT, Directo sobre la EvAU, etc.).

## EVALUACIÓN

La Digitalización de la Oficina de Información ha sido muy favorable y ha conseguido resultados muy positivos. El hecho de organizar sesiones on line y directos de Instagram posibilita que pueda haber un mayor número de participantes en la “sala”, llegando así a más jóvenes. Además, se facilita el acceso a las actividades ya que los/as jóvenes pueden acceder desde su propia casa o desde donde se encuentren en ese momento.

Las Redes Sociales, la página Web o el WhatsApp permiten que los/as jóvenes reciban de inmediato la información y puedan acceder a ella libremente cualquier día y a cualquier hora.

## RESULTADOS

- El número de consultas resueltas por WhatsApp fue de 1.109 (frente a las 562 que se realizaron en 2019). Se ha aumentado la lista de suscriptores llegando a 2.218 en el año 2020. Se han realizado 410 envíos de temas de interés joven por este medio de comunicación y difusión.
- El número total de suscriptores en nuestras Redes Sociales asciende a 17.800.
- El número total de atenciones en 2020 fue de 4.433, siendo las atenciones realizadas en el periodo de confinamiento (de marzo a junio 2020), todas ellas telemáticas, de 1.199 (el 27% del total anual).
- Se realizaron 11 directos de Instagram durante el periodo de confinamiento con un total de 577 espectadores.
- Los accesos a la página Web [www.imaginalcobendas.org](http://www.imaginalcobendas.org) fueron de 86.408 en el año 2020, siendo 33.787 (39%) en el periodo de confinamiento.

## PERSONA DE CONTACTO

Nombre: Iker Fernández Ortueta  
Puesto: Coordinador de Juventud, Infancia y Adolescencia  
Dirección: Ruperto Chapí 18, 28100 Alcobendas  
Teléfono: 91 6590957

Fecha de edición: 11/04/2021