



CARTA DE SERVICIOS: SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019

COMPROMISOS		RESULTADOS		
ASESORAMIENTO para facilitar la participación en las políticas públicas	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A atender anualmente, al menos, dos de las solicitudes de asesoramiento que recibamos desde los ayuntamientos de Gipuzkoa para diseñar la estrategia de los procesos participativos, valorando el grado de satisfacción general de cada asesoría, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	2	2		Ha habido 6 solicitudes de asesoramiento: Antzuola (2), Bergara, Deba, Legorreta y Zumaia. A 31/12/2019 han finalizado dos (ambas de Antzuola).
	7	8,62		
A asesorar en todas las solicitudes sobre consultas populares o procesos deliberativos que realizan los ayuntamientos, las entidades asociativas y la ciudadanía para participar en las políticas públicas que sean competencia de la Diputación, valorando el grado de satisfacción general de cada asesoría, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	%	--		No ha habido solicitudes.
	7	--		
FORMACIÓN para promover y difundir la cultura participativa	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A realizar un análisis de necesidades formativas con las entidades ciudadanas y a ofrecer anualmente a las mismas y a la ciudadanía en general, un curso de formación.	1	1		En 2019 se ha realizado un análisis de las necesidades de formación, y en 2020 se realizarán los cursos de formación en base a las necesidades detectadas.
	1	--		
A ofrecer como mínimo dos cursos de formación al año a las y los responsables políticos y trabajadoras y trabajadores de la Diputación.	2	3		Se han realizado 3 cursos de los 4 ofertados: "¿Por qué y para qué garantizar la participación en nuestra institución?"; "Visual Thinking: Herramienta para mejorar la comunicación"; "Como desarrollar la participación ciudadana en y desde nuestros departamentos".
A ofrecer anualmente, a través del Espacio Interinstitucional, como mínimo, dos cursos de formación a las y los responsables políticos y a las trabajadoras y trabajadores de los ayuntamientos.	2	4		Se han ofertado 4 cursos: "Mediación"; "Iniciación a la participación ciudadana"; "Planificación de procesos de participación ciudadana"; "Visual Thinking: herramienta para mejorar la comunicación".
A valorar el grado de satisfacción general de las personas que han recibido formación, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	7	8,32		
Crear y difundir DOCUMENTACIÓN INFORMATIVA sobre participación ciudadana	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A publicar un informe anual de los procesos participativos llevados a cabo y financiados por la Diputación.	1	1		Se ha publicado el informe "La participación ciudadana en Gipuzkoa 2017-2018" y se ha distribuido entre: asociaciones del registro foral de participación, ayuntamientos de Gipuzkoa, asociaciones que reciben subvenciones del Servicio de Participación Ciudadana, departamentos de DFG. Asimismo se ha publicado en la web.
A publicar anualmente tres revistas electrónicas sobre participación.	3	3		A través de la plataforma Partekatu se han publicado 3 revistas electrónicas en abril, octubre y diciembre.
A publicar anualmente, al menos, una guía divulgativa.	1	2		Se han publicado 2 guías: "Guía para evaluar los procesos de participación"; "Guía pedagógica para relacionarse con la DFG".
Organizar ENCUENTROS sobre participación	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A organizar, al menos, un encuentro anual sobre participación.	1	--		No se realizó el congreso previsto "Participación on-line" por coincidir con campaña electoral.



Crear ESPACIOS que faciliten el diálogo y la colaboración sobre participación	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A organizar anualmente, al menos, tres sesiones del Espacio Interinstitucional, valorando el grado de satisfacción general de cada sesión, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	3	13		Se han realizado 13 sesiones de trabajo: Ejecutiva (1); Plenario (1), Foro técnico (11: Bilgune 2; Grupo de trabajo sobre Genero 4; Grupo de trabajo sobre capacidad de decisión 5).
	7	8		
A realizar, al menos, una sesión anual con las entidades ciudadanas de Gipuzkoa, valorando el grado de satisfacción general de cada sesión, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	1	2		Se han realizado 2 encuentros con entidades ciudadanas: 08/02/2019; 22/11/2019.
	7	8,24		
Ofrecer SUBVENCIONES para realizar procesos participativos	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A destinar ayudas económicas anuales a los ayuntamientos de Gipuzkoa para que realicen procesos participativos.	Si	Si		Presupuesto: 350.000 euro; 51 solicitudes.
A destinar ayudas económicas anuales a las entidades ciudadanas que realicen procesos participativos en Gipuzkoa.	Si	Si		Presupuestos: 150.000 euro; 26 solicitudes.
A valorar el grado de satisfacción general de las personas que han participado en las convocatorias de subvenciones y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	7	--		Valoración cada dos años. Se realizará en 2020.
Organizar y desarrollar PROCESOS DELIBERATIVOS	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A gestionar los procesos deliberativos que organicemos, elaborando previamente su correspondiente protocolo.		--		No ha habido solicitudes.
Organizar y desarrollar CONSULTAS POPULARES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A gestionar las consultas populares que organicemos, elaborando previamente su correspondiente protocolo.		--		No ha habido solicitudes.
Organizar OTROS PROCESOS PARTICIPATIVOS para mejorar la gestión de las	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A promover y organizar procesos participativos para que la ciudadanía y las entidades ciudadanas participen en temas que son competencia de la Diputación, y a valorar el grado de satisfacción general de las personas que han participado en cada proceso, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	7	7,9		Se han organizado 3 procesos participativos: EZS (Sistema Vasco de Integridad), Youth Empowerment 2019, ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible).
REGISTRO Foral de Entidades Ciudadanas para la participación	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A remitir información de cualquier iniciativa sobre participación que promueva la Diputación a todas las entidades ciudadanas que están registradas.	Si	5		Se ha remitido información sobre: Convocatoria de subvenciones; Guía sobre evaluación de procesos participativos; Decreto Foral 05/2018; Guía pedagógica para relacionarse con la DFG; Propuesta proyecto Innovación social 2019.
Elaborar los PRESUPUESTOS de la Diputación Foral de Gipuzkoa a través de la participación	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A decidir, a través del procedimiento de Presupuestos Participativos, el destino de un porcentaje o cuantía de las partidas de gastos del presupuesto general de la Diputación Foral.	Si	Si		Presupuesto: 1.200.000 euro.
		892		- En la primera fase han participado 892 personas: 294 mujeres, 285 hombres, 313 sin determinar. - En la fase de votación realizada en 2020 se han recibido 10768 votos.



Promover REDES sobre la participación	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A ser socia, al menos, de dos redes sobre participación y a dar a conocer sus objetivos y actividades.	2	2		OGP (Open Government Partnership-Alianza para el Gobierno Abierto); Espacio Interinstitucional.
		21		Se han realizado 21 reuniones: (K3-iLAB: 8 reuniones; K4-escuela abierta: 5; OGP reuniones de seguimiento: 4); Espacio Interinstitucional (4: Ejecutiva (1); Plenario (1); Encuentro Foro técnico (2)).
Generar y ofrecer RECURSOS INFORMÁTICOS que faciliten la participación ciudadana	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A ofrecer a los ayuntamientos de Gipuzkoa una plataforma on-line de participación, y que la valoración del grado de satisfacción de cada entidad usuaria sea superior a 7 sobre 10.	7	--		Se ha ofertado a 45 ayuntamientos.
				No se ha medido.
A fomentar la utilización de las redes sociales para facilitar la participación ciudadana.		--		Se ha elaborado la "Guía pedagógica para relacionarse con la DFG" y en base a ella, se ha realizado un concurso entre escolares.
LABORATORIOS de innovación	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A elaborar, al menos, dos proyectos experimentales al año.	2	4		Se han realizado 4 proyectos dentro de OGP: Laboratorio I-Lab; Piloto: Presupuestos participativos; Piloto: i-Lab Rekalde; Escuela abierta.



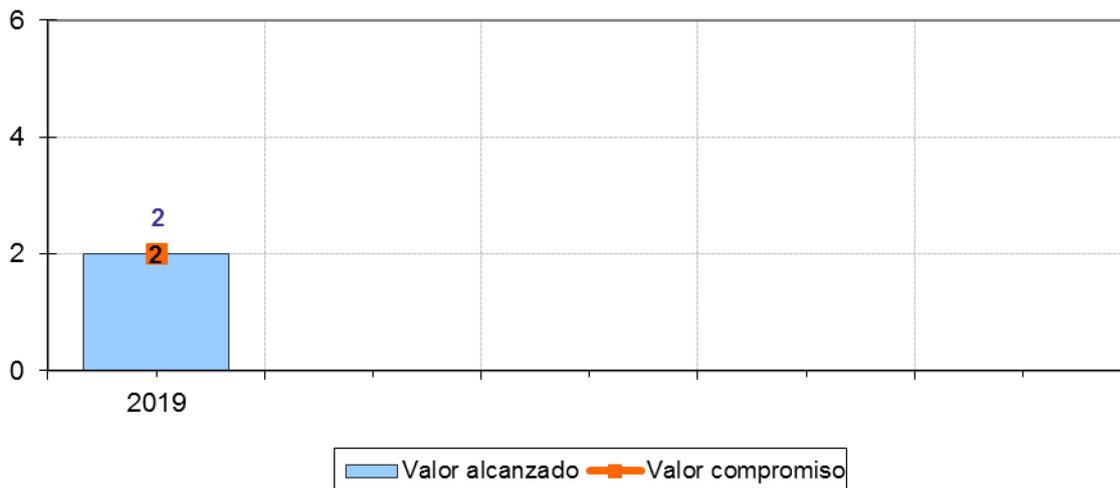
[volver](#)

INDICE DE GRÁFICOS

Asesoramiento

Gráfico 1.1: A atender anualmente, al menos, dos de las solicitudes de asesoramiento que recibamos desde los ayuntamientos de Gipuzkoa para diseñar la estrategia de los procesos participativos, valorando el grado de satisfacción general de cada asesoría, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.

Unidad de medida: Número de solicitudes asesoradas.



Unidad de medida: Índice de satisfacción de las personas atendidas.





[volver](#)

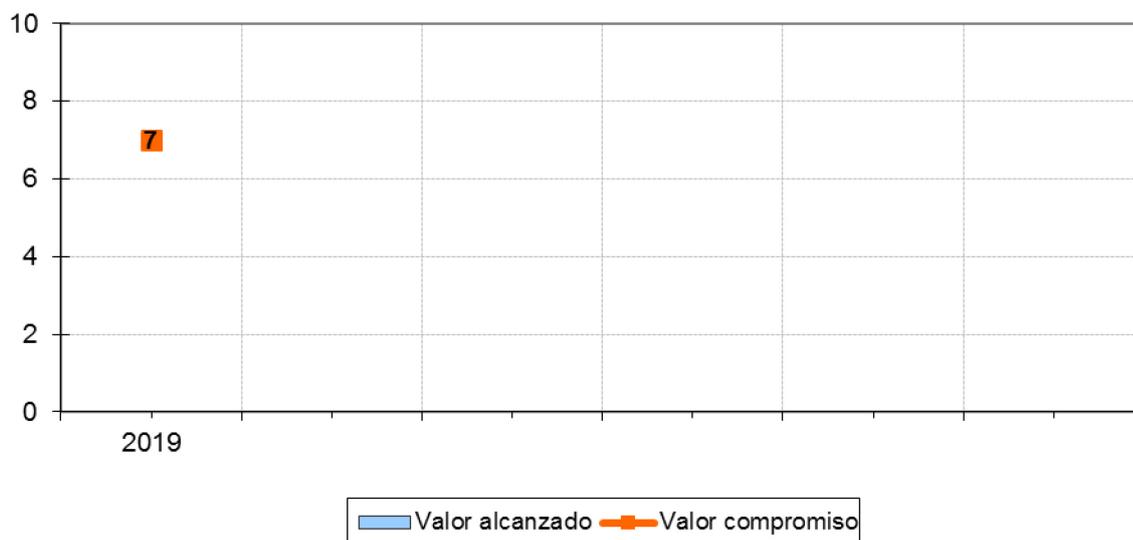
Asesoramiento

Gráfico 1.2: A asesorar en todas las solicitudes sobre consultas populares o procesos deliberativos que realizan los ayuntamientos, las entidades asociativas y la ciudadanía para participar en las políticas públicas que sean competencia de la Diputación, valorando el grado de satisfacción general de cada asesoría, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.

Unidad de medida: Número de solicitudes asesoradas.



Unidad de medida: Índice de satisfacción de las personas atendidas.



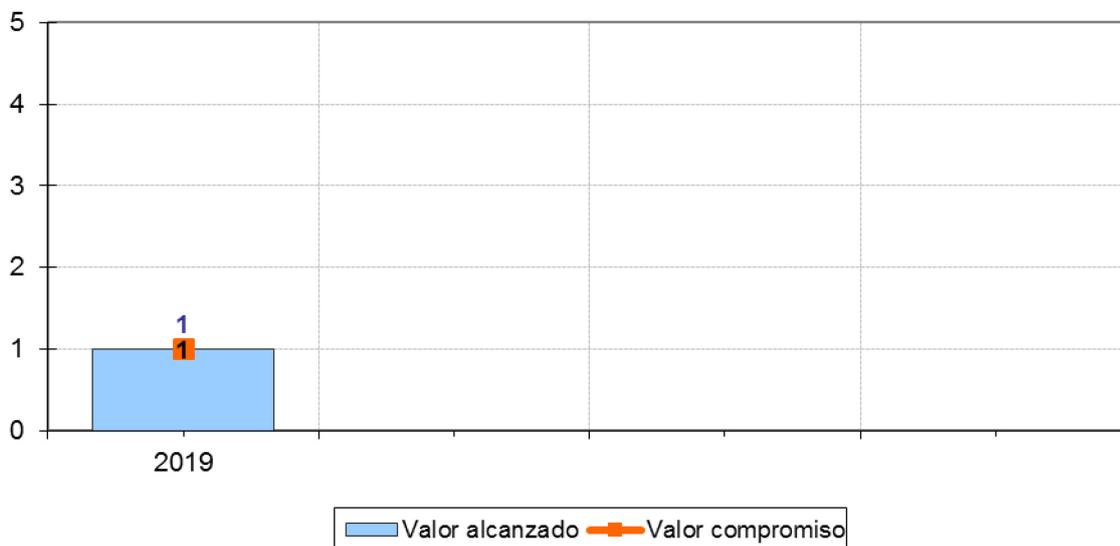


[volver](#)

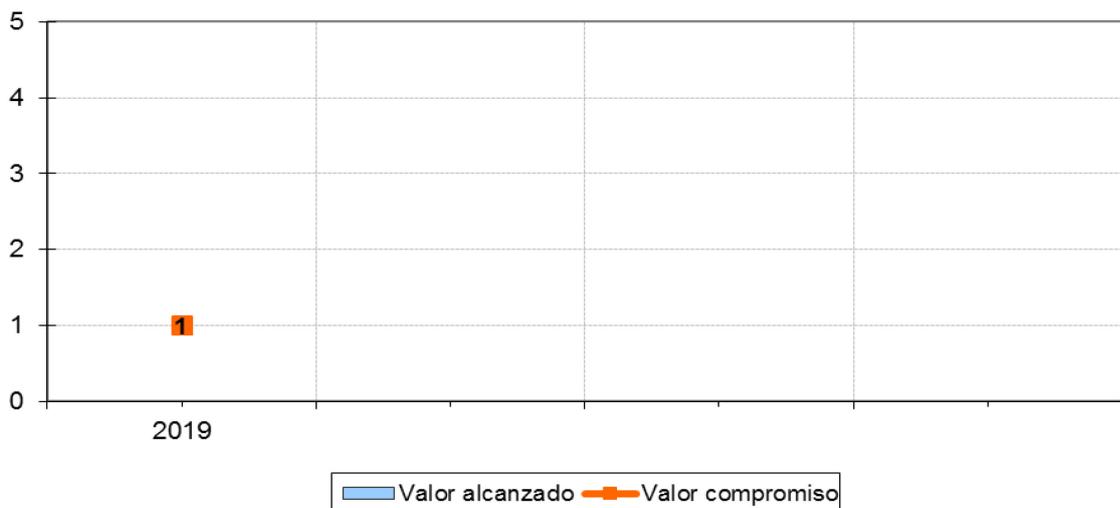
Formación

Gráfico 2.1: A realizar un análisis de necesidades formativas con las entidades ciudadanas y a ofrecer anualmente a las mismas y a la ciudadanía en general, un curso de formación.

Unidad de medida: Número de análisis realizados.



Unidad de medida: Número de cursos de formación realizados.



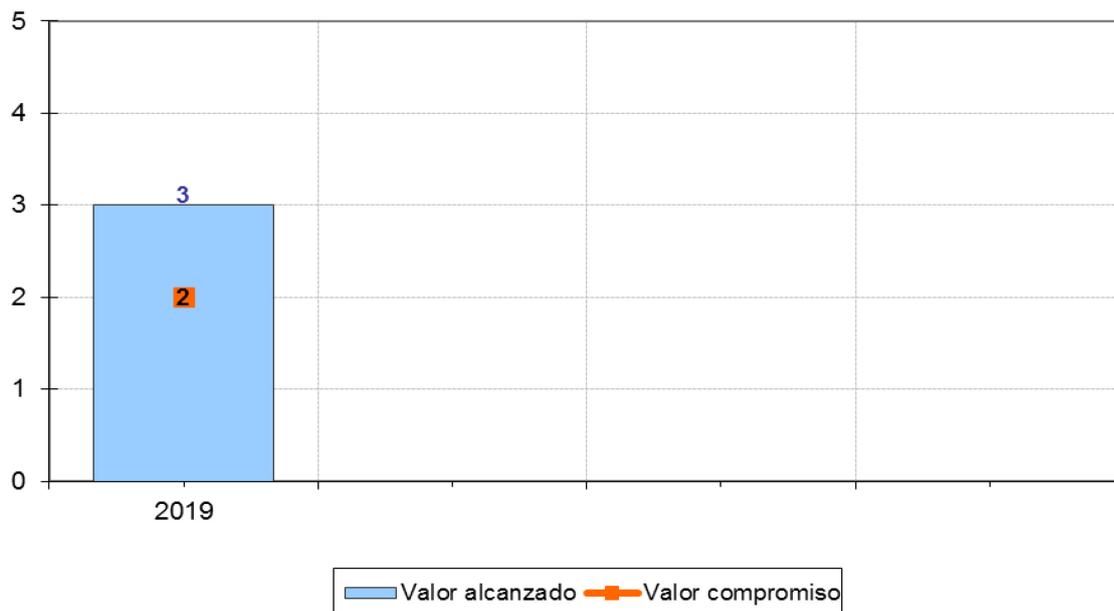


[volver](#)

Formación

Gráfico 2.2: A ofrecer como mínimo dos cursos de formación al año a las y los responsables políticos y trabajadoras y trabajadores de la Diputación.

Unidad de medida: Número de cursos de formación ofertados.



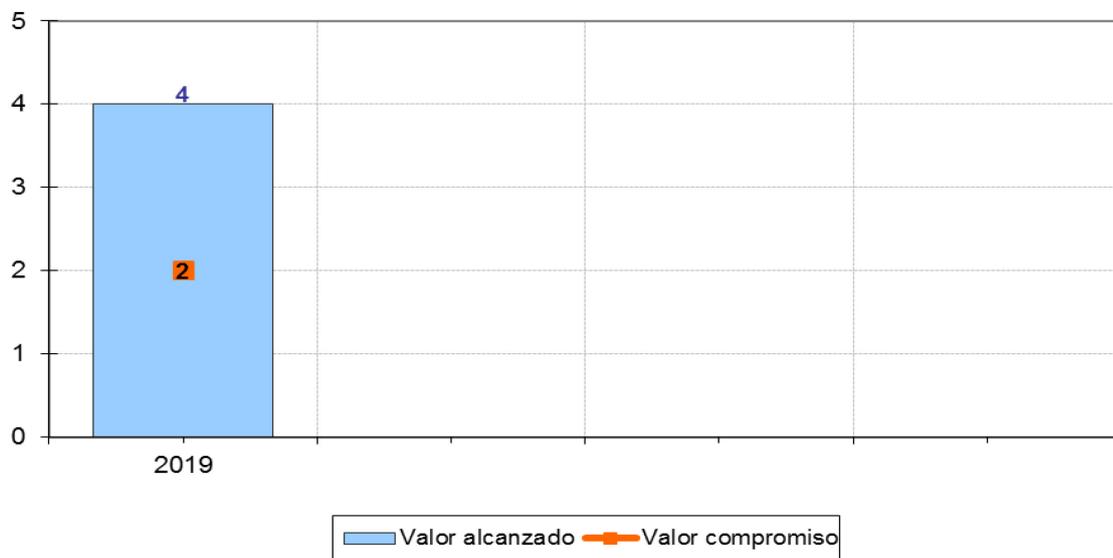


[volver](#)

Formación

Gráfico 2.3: A ofrecer anualmente, a través del Espacio Interinstitucional, como mínimo, dos cursos de formación a las y los responsables políticos y a las trabajadoras y trabajadores de los ayuntamientos.

Unidad de medida: Número de cursos de formación ofertados.





[volver](#)

Formación

Gráfico 2.4: A valorar el grado de satisfacción general de las personas que han recibido formación, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.

Unidad de medida: Índice de satisfacción de las personas atendidas.



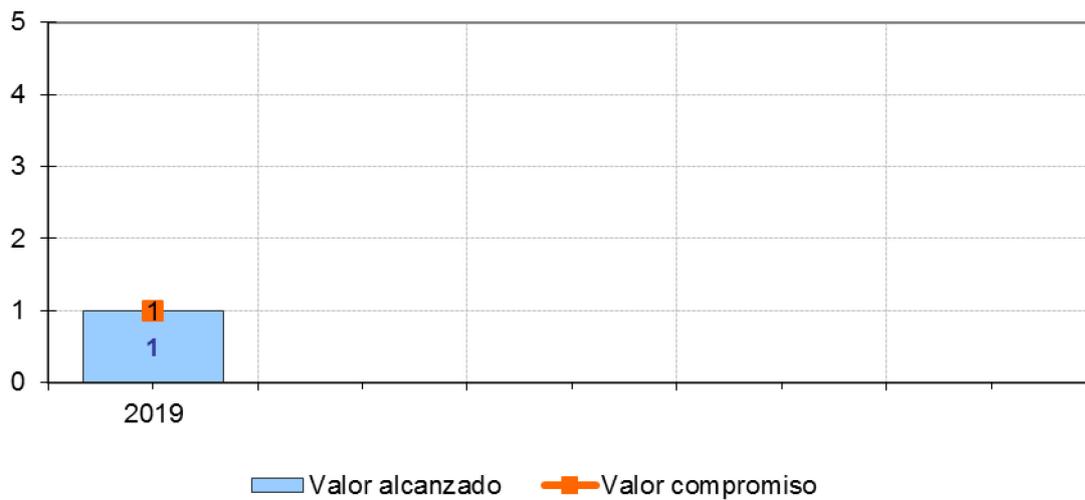


[volver](#)

Documentación informativa

Gráfico 3.1: A publicar un informe anual de los procesos participativos llevados a cabo y financiados por la Diputación.

Unidad de medida: Número de informes publicados.





[volver](#)

Documentación informativa

Gráfico 3.2: A publicar anualmente tres revistas electrónicas sobre participación.

Unidad de medida: Número de revistas electrónicas publicadas.





[volver](#)

Documentación informativa

Gráfico 3.3: A publicar anualmente, al menos, una guía divulgativa.

Unidad de medida: Número de guías divulgativas publicadas.



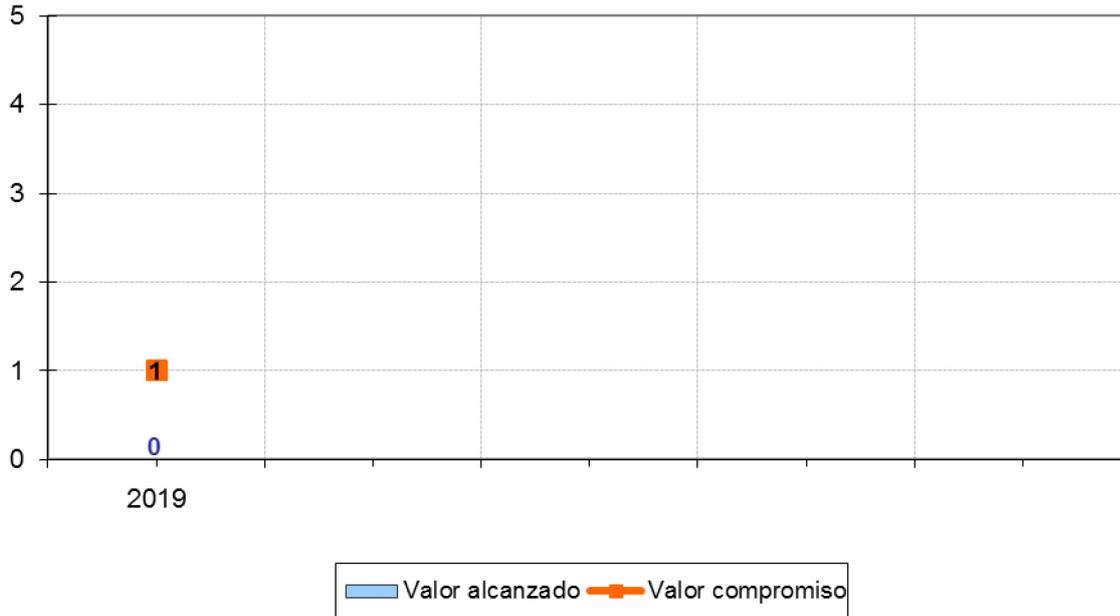


[volver](#)

Encuentros

Gráfico 4: A organizar, al menos, un encuentro anual sobre participación.

Unidad de medida: Número de encuentros organizados.



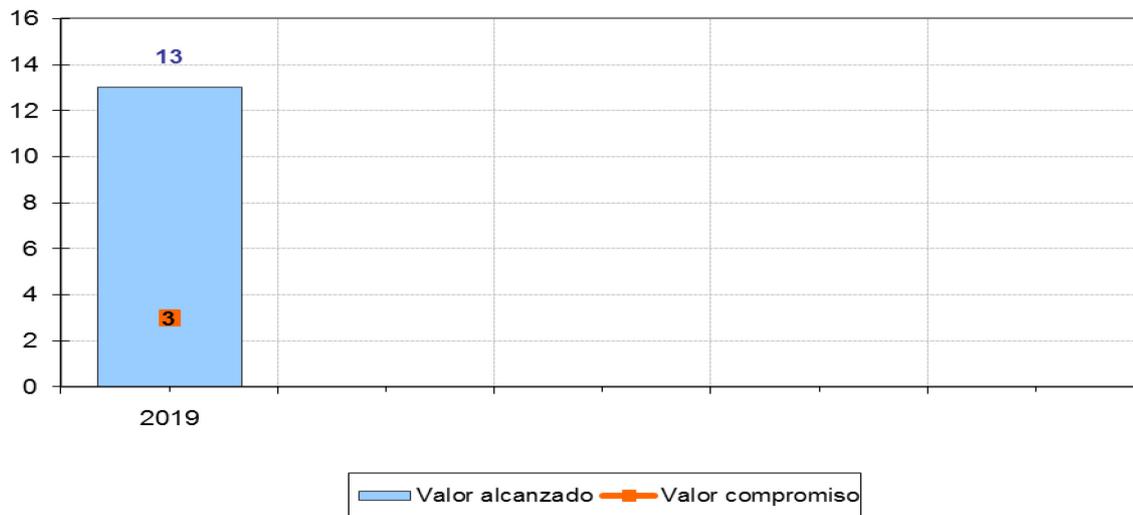


[volver](#)

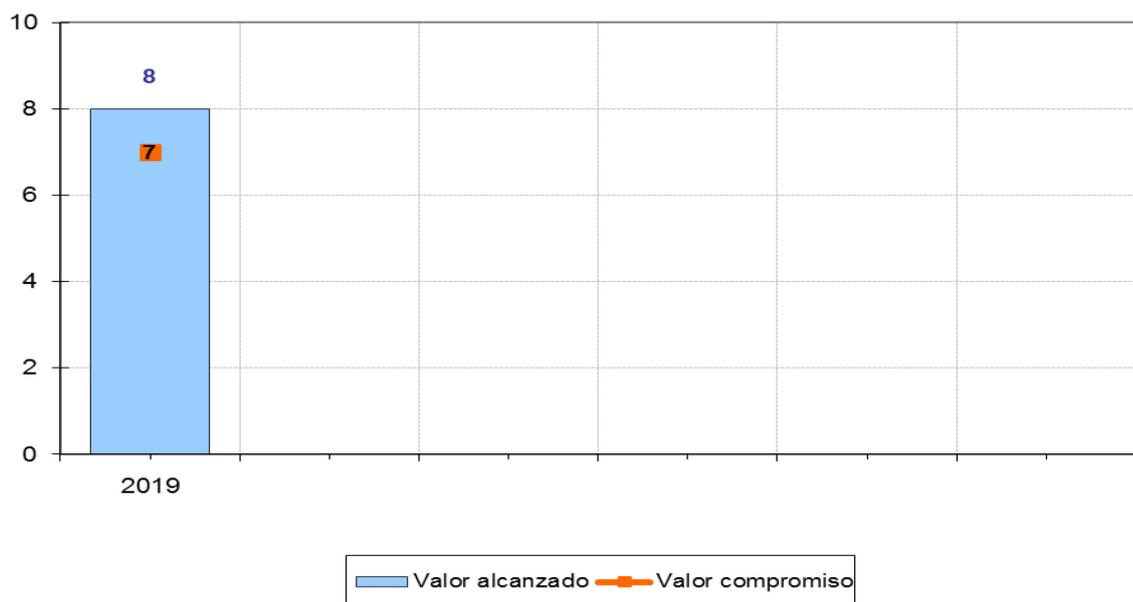
Espacios

Gráfico 5.1: A organizar anualmente, al menos, tres sesiones del Espacio Interinstitucional, valorando el grado de satisfacción general de cada sesión, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.

Unidad de medida: Número de sesiones organizadas.



Unidad de medida: Índice de satisfacción de las personas atendidas.





[volver](#)

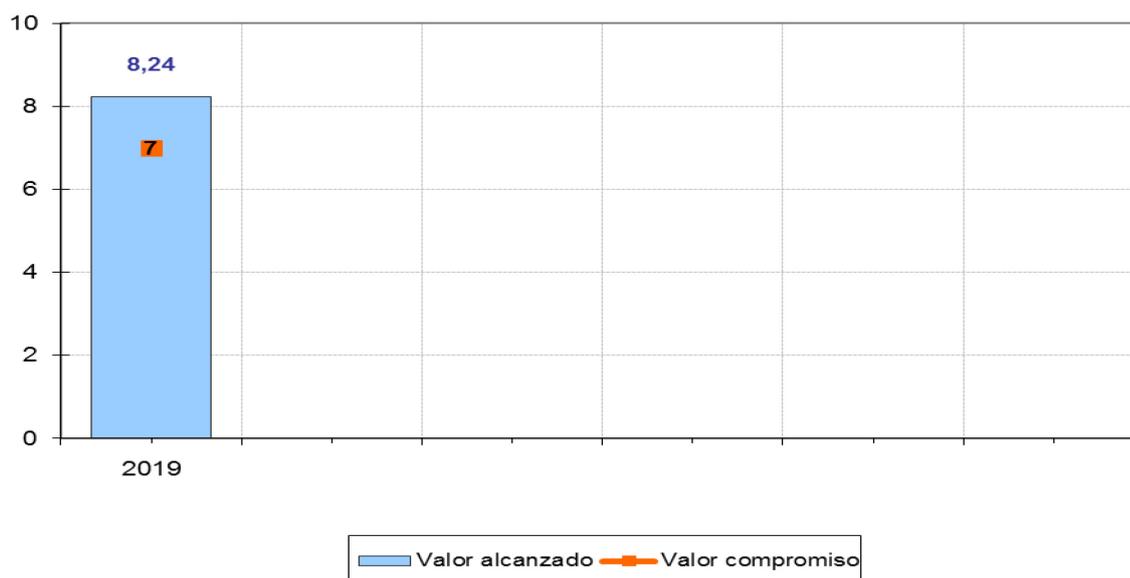
Espacios

Gráfico 5.2: A realizar, al menos, una sesión anual con las entidades ciudadanas de Gipuzkoa, valorando el grado de satisfacción general de cada sesión, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.

Unidad de medida: Número de encuentros organizados.



Unidad de medida: Índice de satisfacción de las personas atendidas.





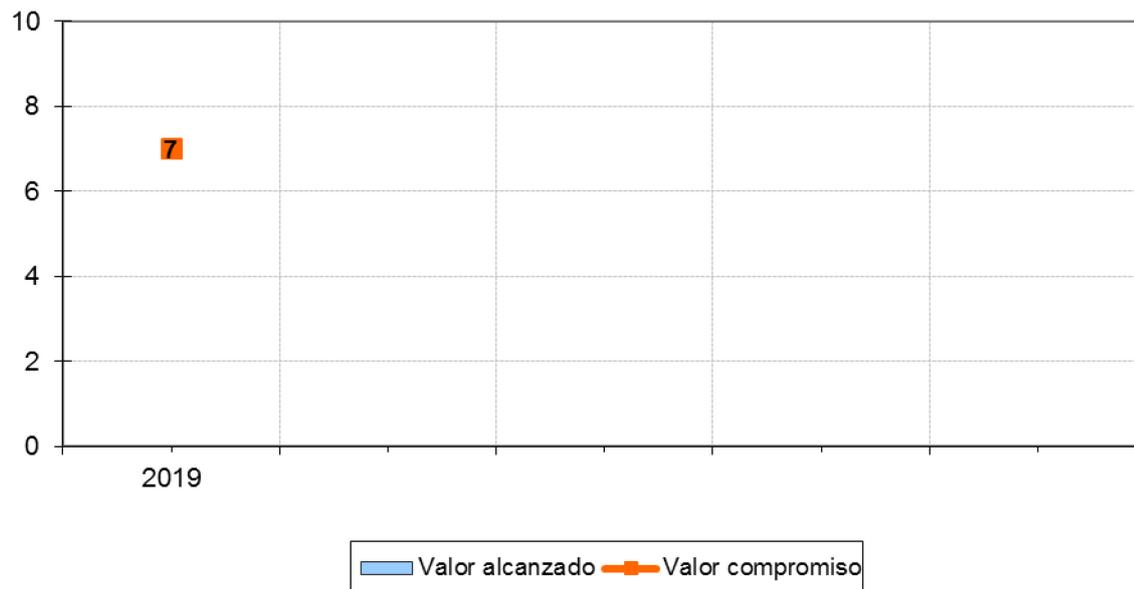
[volver](#)

Subvenciones

Gráfico 6:

- A destinar ayudas económicas anuales a los ayuntamientos de Gipuzkoa para que realicen procesos participativos.
- A destinar ayudas económicas anuales a las entidades ciudadanas que realicen procesos participativos en Gipuzkoa.
- A valorar el grado de satisfacción general de las personas que han participado en las convocatorias de subvenciones y que ésta sea superior a 7 sobre 10.

Unidad de medida: Índice de satisfacción de las personas atendidas.



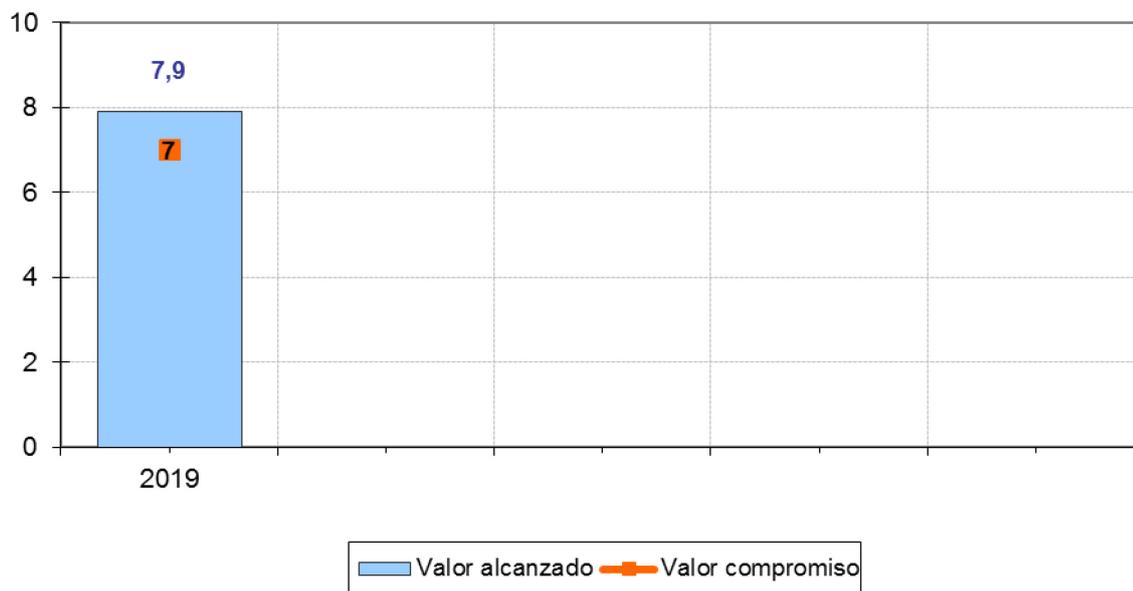


[volver](#)

Otros procesos participativos

Gráfico 7: A promover y organizar procesos participativos para que la ciudadanía y las entidades ciudadanas participen en temas que son competencia de la Diputación, y a valorar el grado de satisfacción general de las personas que han participado en cada proceso, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.

Unidad de medida: Índice de satisfacción de las personas atendidas.





[volver](#)

Registro

Gráfico 8: A remitir información de cualquier iniciativa sobre participación que promueva la Diputación a todas las entidades ciudadanas que están registradas.

Unidad de medida: Número de informaciones remitidas.





[volver](#)

Presupuestos

Gráfico 9: A decidir, a través del procedimiento de Presupuestos Participativos, el destino de un porcentaje o cuantía de las partidas de gastos del presupuesto general de la Diputación Foral.

Unidad de medida: Número de participantes.



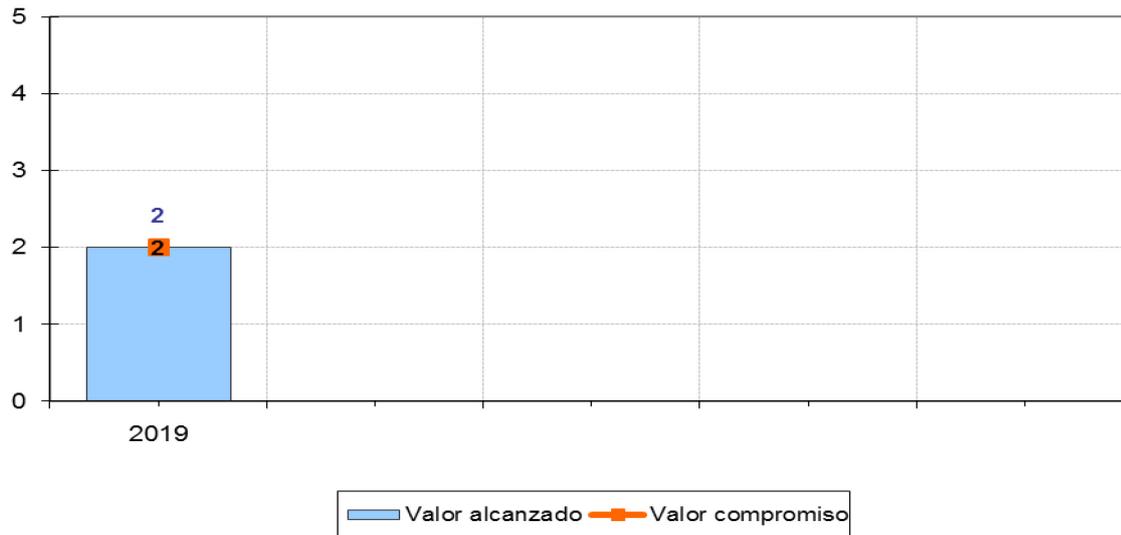


[volver](#)

Redes

Gráfico 10: A ser socia, al menos, de dos redes sobre participación y a dar a conocer sus objetivos y actividades.

Unidad de medida: Número de redes sobre participación al que estamos asociadas.



Unidad de medida: Número de reuniones realizadas.



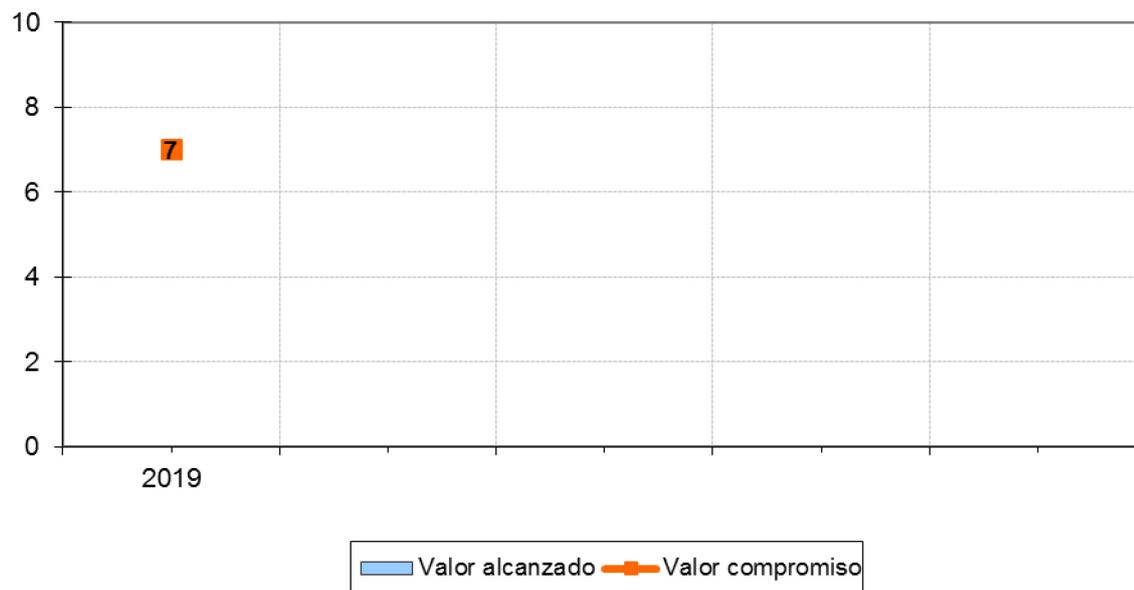


[volver](#)

Recursos informáticos

Gráfico 11: A ofrecer a los ayuntamientos de Gipuzkoa una plataforma on-line de participación, y que la valoración del grado de satisfacción de cada entidad usuaria sea superior a 7 sobre 10.

Unidad de medida: Índice de satisfacción de las personas atendidas.





[volver](#)

Laboratorios

Gráfico 12: A elaborar, al menos, dos proyectos experimentales al año.

Unidad de medida: Número de proyectos experimentales elaborados.

