

# Carta de Servicios Servicio de Participación Ciudadana 2021-2022



**Gipuzkoako Foru Aldundia**  
Diputación Foral de Gipuzkoa

## Introducción

A través de las cartas de servicio queremos informar de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa, y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan, y seguir avanzando en su mejora.

**Markel Olano Arrese**  
Diputado general de Gipuzkoa

**Eider Mendoza Larrañaga**  
Diputada foral de Gobernanza

## Misión

Nuestro objetivo principal es fomentar la participación para que la ciudadanía pueda opinar sobre la creación y gestión de las políticas de la Diputación Foral.

Facilitar los cauces para establecer las relaciones y el trabajo en equipo con los ayuntamientos, la ciudadanía y las entidades ciudadanas con el fin de que el diseño, desarrollo y evaluación de las políticas públicas que los departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG) llevan a cabo se hagan utilizando técnicas que promuevan la participación; el objetivo final es que la gobernanza democrática sea una característica de la identidad de la DFG.

Para ello, se ofrecen medios y herramientas que impulsen la cultura participativa de ciudadanos y ciudadanas, entidades asociativas y ayuntamientos; así como para incorporar la cultura participativa en la Diputación Foral de Gipuzkoa.

# ¿Qué servicios prestamos?

# ¿A qué nos comprometemos?

# ¿Cómo lo medimos?

<b>Subvenciones</b>	A comunicar a cada ayuntamiento o asociación solicitante la valoración técnica de su solicitud y el presupuesto definitivo computable, en el plazo de 10 días desde la publicación de la resolución.	Mensaje de comunicación enviada a las entidades solicitantes de su valoración técnica y presupuesto computable.
	A comunicar a los ayuntamientos de Gipuzkoa, así como a las asociaciones del Foro de Asociaciones, la publicación de la convocatoria de subvenciones el día siguiente.	Mensaje de comunicación enviada a las asociaciones del Foro de Asociaciones de la publicación de la convocatoria de subvenciones.
	A remitir con quince días de antelación el mensaje recordatorio del plazo del informe intermedio y del informe justificativo a las asociaciones beneficiarias de las subvenciones.	Mensaje de notificación enviado a los ayuntamientos de Gipuzkoa de la publicación de la convocatoria de subvenciones.
	A remitir con quince días de antelación el mensaje recordatorio del plazo del informe intermedio y del informe justificativo a las asociaciones beneficiarias de las subvenciones.	Recordatorio con quince días de antelación a las asociaciones beneficiarias del plazo de presentación del informe intermedio.
	A remitir con quince días de antelación el mensaje recordatorio del plazo del informe intermedio y del informe justificativo a los ayuntamientos beneficiarios de las subvenciones.	Recordatorio con quince días de antelación a los ayuntamientos beneficiarios del plazo de presentación del informe intermedio.
	A valorar bianualmente el grado de satisfacción de las personas participantes en las convocatorias de subvenciones y que la valoración del servicio y procedimiento ofrecidos sea superior a 8 puntos sobre 10.	Recordatorio con quince días de antelación a las asociaciones beneficiarias del plazo de presentación del informe justificativo.
	A valorar bianualmente el grado de satisfacción de las personas participantes en las convocatorias de subvenciones y que la valoración de la aplicación ofrecida sea superior a 8 puntos sobre 10.	Recordatorio con quince días de antelación a los ayuntamientos beneficiarios del plazo de presentación del informe justificativo.
<b>Asesoramiento</b>	A valorar bianualmente el grado de satisfacción de las personas participantes en las convocatorias de subvenciones y que la valoración de la atención ofrecida sea superior a 8 puntos sobre 10.	Valoración media de satisfacción con el servicio y procedimiento de las personas que han participado en las convocatorias de las asociaciones.
	A responder, en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud de asesoramiento solicitada por un ayuntamiento o asociación, sobre la realización o no de dicho asesoramiento.	Valoración media de satisfacción con el servicio y procedimiento de las personas que han participado en las convocatorias de los ayuntamientos.
	A finalizar la asesoría en un plazo máximo de cuatro meses tras la aprobación de la solicitud de asesoramiento realizada por un ayuntamiento o asociación.	Valoración media de satisfacción con la aplicación de las personas participantes en las convocatorias de asociaciones.
<b>Grado de satisfacción de otros servicios que ofrecemos</b>	A valorar el grado de satisfacción general de los ayuntamientos y asociaciones asesoradas y que la misma sea superior a 8 puntos sobre 10.	Valoración media de satisfacción con la aplicación de las personas participantes en las convocatorias de ayuntamientos.
	A valorar el grado de satisfacción general de la ciudadanía participante en el proyecto de Presupuestos Abiertos, y que la misma sea superior a 8 puntos sobre 10.	Valoración media de satisfacción con la atención recibida por las personas que han participado en las convocatorias de las asociaciones.
	A valorar el grado de satisfacción global de las personas participantes en cada proceso participativo, y que la misma sea superior a 8 puntos sobre 10.	Valoración media de satisfacción con la atención recibida por las personas que han participado en las convocatorias de los ayuntamientos.
	A ofrecer al menos una formación anual a través del Foro de Asociaciones.	Tiempo transcurrido para decidir la necesidad o no de asesoramiento desde la recepción de la solicitud.
	A valorar el grado de satisfacción general de las personas formadas a través del Foro de Asociaciones, y que la misma sea superior a 8 puntos sobre 10.	Duración del asesoramiento recibido por las asociaciones y/o ayuntamientos.
<b>Grado de satisfacción de otros servicios que ofrecemos</b>	A ofrecer al menos dos formaciones al año a través del espacio interinstitucional.	Valoración media de satisfacción de las asociaciones asesoradas.
	A valorar el grado de satisfacción general de las personas formadas a través del Foro de Asociaciones, y que la misma sea superior a 8 puntos sobre 10.	Valoración media de satisfacción de los ayuntamientos asesorados.
	A valorar el grado de satisfacción general de las personas formadas a través del Foro de Asociaciones, y que la misma sea superior a 8 puntos sobre 10.	Valoración media de satisfacción de la ciudadanía participante en el proyecto de Presupuestos Abiertos.

# Normativa y estructuras

Norma Foral de participación ciudadana [5/2018 de 23 de noviembre de 2018](#).

[Decreto Foral 1/2017, de 17 de enero de 2017](#), por el que se crea el Espacio Interinstitucional de Participación Ciudadana del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

[Decreto Foral 25/2017, de 19 de diciembre](#), por el que se regula el Consejo Social para la Participación Ciudadana.

[Decreto Foral R- 3/2011, del 14 de enero](#), por el que se dictan instrucciones para la inscripción en el Registro Foral de Entidades Ciudadanas para la Participación.

Comisión Foral para la Participación Ciudadana ([Capítulo III del Título V de la Norma Foral 5/2018](#)).

# Participación, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de la Diputación, por correo o por Internet en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones.

Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, colaborando con las encuestas de satisfacción que les podamos formular.

# Derechos y obligaciones de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral de Gipuzkoa se enumeran en el artículo 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril (BOG nº 101, 31-05-2005):

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/derechos-ciudadania>

Las obligaciones de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral de Gipuzkoa se encuentran recogidas en la siguiente dirección:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/obligaciones-ciudadania>

# Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>

# Unidad responsable de la Carta de Servicios

El Servicio de Participación Ciudadana del Departamento de Gobernanza es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la Dirección General de Servicios e Innovación y Transformación de la Administración.

# Dirección y horarios

**Dirección:**

Plaza Gipuzkoa s/n, 20004, Donostia

**Teléfono:**

943 112 111

**Atención presencial:**

De lunes a viernes, 08:30-14:30

**Atención telefónica:**

De lunes a viernes, 08:30-14:30

**Atención telemática:**

[partaidetza@gipuzkoa.eus](mailto:partaidetza@gipuzkoa.eus)

**Página web:**

<http://www.gipuzkoa.eus/partaidetza>

2ª edición, publicada en julio de 2021.  
1ª edición, publicada en marzo de 2019.

