



GUÍA PARA EL DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA DE PROCESOS PARTICIPATIVOS

2016ko Ekaina

Gipuzkoako
Foru Aldundia
Diputación Foral
de Gipuzkoa



ORAIN
GIPUZKOA



ÍNDICE

1. Presentación de la Guía para el diseño y puesta en marcha de procesos participativos.

2. Introducción: Objetivos y estructura de la guía.

3. Punto de Partida:

- a. Marco General.
- b. Contexto normativo.
- c. Estrategia de participación.

4. Trabajando procesos participativos paso a paso.

- a. Fase 1. Comencemos por la organización.
- b. Fase 2. Definamos las 7 Gs (Galderak).
- c. Fase 3. Antes de actuar, es necesario comunicar.
- d. Fase 4. Manos a la obra: Puesta en marcha del proceso participativo.
- e. Fase 5. Identificando las claves: Elaboración de Informe de resultados.
- f. Fase 6. Tomando medidas: Devolución de los resultados del proceso y adopción de compromisos.
- g. Fase 7. Valorando el trabajo: Evaluación del proceso participativo.

5. Bibliografía.



Guía para el diseño y puesta en marcha de procesos participativos

PRESENTA CIÓN



Presentación de la guía a cargo del Director Foral para la Participación Ciudadana.

El fomento de la participación y la colaboración de la ciudadanía en el diseño y ejecución de las políticas públicas es un eje fundamental sobre el que pivota la nueva concepción de la gobernanza que ha irrumpido con fuerza en las agendas de todas nuestras Administraciones.

La Diputación Foral de Gipuzkoa no es ajena a esta realidad y apuesta por avanzar con paso firme hacia una progresiva institucionalización de la participación ciudadana.

El objetivo que nos hemos marcado en esta legislatura es hacer del buen gobierno la “seña de identidad” de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Trabajamos a diario por lograr una Gipuzkoa “ejemplar” en lo que se refiere al comportamiento de los representantes públicos de la Diputación, la prestación de servicios y el modelo de administración y, en lo que a la Dirección Foral para la Participación Ciudadana respecta, en el papel protagonista de la participación de la ciudadanía y los agentes sociales en el desarrollo de las políticas públicas.

Apostamos para ello por abordar la participación ciudadana como el medio a través del cual la ciudadanía se corresponsabilice en la creación del valor público. Ponemos el foco en las personas que conforman la sociedad, promoviendo el sentido ciudadano

de pertenencia y el compromiso con el entorno y con el bien común. Creemos que los procesos de innovación pública deben incorporar a la ciudadanía no solo como usuaria final, sino como diseñadora e implantadora de quien/es padece/n el problema o ven las necesidades y/o las soluciones.

Partiendo de estas premisas, el modelo de participación que proponemos para Gipuzkoa no puede ser un canto a la abstracción. Exige claridad y concreción. Planificar y responder a qué (tema), quiénes (roles), cómo (método), con qué recursos (TICs, presupuestado, etc.), cuándo (tiempos), por qué (razones) y para qué (objetivos), definiendo con claridad las reglas de juego y los compromisos a lo largo del proceso y también al final del mismo. La claridad en las temáticas a tratar y en los resultados del proceso, en las reglas del juego, en los resultados y en su posterior evaluación, resultan fundamentales para evitar generar falsas expectativas.

A tales efectos, el Plan Anual 2016 diseñado desde la Dirección Foral para la Participación Ciudadana incluye, entre los resultados esperados para avanzar en la institucionalización de la cultura participativa en Gipuzkoa, la puesta en marcha de estructuras organizativas que escuchen las iniciativas ciudadanas y promuevan la cultura participativa en todas las estructuras de gestión de la Diputación Foral de Gipuzkoa.



Esta guía para el diseño y puesta en marcha de procesos participativos pretende ser una herramienta más al servicio de los diferentes Departamentos y Direcciones que conforman esta Institución y nace con el objetivo de ofrecer una serie de recursos que faciliten el diseño y desarrollo de procesos participativos de manera organizada, planificada y estructurada.

Esta necesaria planificación permitirá dotarnos de una mayor agilidad y una mayor efectividad en nuestra gestión cotidiana y contribuir, en última instancia, a empoderar a toda la sociedad gipuzkoana (con su riqueza y diversidad) para que sea consciente de que tomar parte e influir en las decisiones políticas y públicas que les afectan es un derecho que les asiste y también una responsabilidad de todas y todos las y los que formamos parte de esta sociedad.





Guía para el diseño y puesta en marcha de procesos participativos

INTRODUC CIÓN



Esta guía pretende ser una herramienta de uso práctico cuyo objeto es facilitar la puesta en marcha de los diferentes procesos participativos promovidos desde los distintos Departamentos y Direcciones de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

A tales efectos, se propone un modelo práctico y sencillo que permite el desarrollo de procesos participativos prestando especial atención a los aspectos relacionados con la incentivación de la participación, la mejora de los procedimientos participativos y la comunicación de los resultados de los mismos.

Con este fin, **la presente guía se estructura en base a dos apartados:**

1. EL PUNTO DE PARTIDA

Incluye el marco general existente en esta materia, el contexto normativo en el que se desarrollan los procesos participativos y la Estrategia Participativa de la Institución Foral que contextualiza, ubica y define las pautas a seguir en materia de participación ciudadana.

2. TRABAJANDO EN PROCESOS PARTICIPATIVOS PASO A PASO

Incorpora una descripción detallada en la que se tratan las cuestiones a tener en cuenta en el diseño de cualquier proceso participativo promovido desde la Diputación Foral de Gipuzkoa. Pretende dotar de herramientas concretas para su desarrollo a todas aquellas personas corresponsables del diseño e implementación de procesos participativos.



Guía para el diseño y puesta en marcha de procesos participativos

PUNTO DE PARTIDA

A. Marco General

El reto emergente para un número cada vez mayor de Administraciones Públicas es lograr establecer una estructura global y coherente con las formas de trabajar habituales y con las posibilidades que ofrece la institución para facilitar la participación efectiva de la ciudadanía. La Diputación Foral de Gipuzkoa no es ajena a esta realidad y apuesta por avanzar hacia una progresiva institucionalización de la participación ciudadana.

Queremos que estos cuatro próximos años sean los años de la consolidación de la participación ciudadana en la Diputación Foral de Gipuzkoa. Participación ciudadana concebida como la colaboración estable entre los representantes políticos y la ciudadanía en la discusión, propuesta

y contraste de iniciativas y políticas públicas.

Este propósito de consolidar e institucionalizar la participación ciudadana aparece reflejado en el objetivo nº 13 del Plan Estratégico de la Diputación Foral de Gipuzkoa 2015-2019 (“Afianzar una relación abierta con la ciudadanía y abrir nuevos cauces de participación y comunicación”) y se materializa en las acciones incluidas en el Plan Anual 2016 diseñado por la Dirección Foral para la Participación Ciudadana.

El desarrollo de este primer Plan Anual de participación ciudadana de la legislatura producirá seis resultados fundamentales para avanzar en la institucionalización de la cultura participativa en Gipuzkoa:

1

Puesta en marcha de estructuras organizativas que escuchen las iniciativas ciudadanas y promuevan la cultura participativa.

2

Mayor y más sólida cultura participativa en todas las Áreas de Gestión de Diputación Foral de Gipuzkoa.

3

Evidencias de una mejor y mayor colaboración habitual y estable con la ciudadanía, las organizaciones sociales y los Ayuntamientos.

4

Elaboración de guías a disposición de la ciudadanía para entender y practicar la participación ciudadana.

5

Empleo sistemático de herramientas sociales y tecnológicas en el desarrollo de los procesos participativos.

6

Creación de canales de información y comunicación útiles y accesibles entre la Diputación Foral de Gipuzkoa y la ciudadanía.



Las acciones de fortalecimiento, extensión, facilitación y difusión de la participación ciudadana integradas en el Plan Anual 2016 contribuirán a recuperar la confianza de la ciudadanía en la institución y a transformar nuestra práctica política para adaptarla a un nuevo tiempo repleto de ilusiones, esperanzas y retos que nos permitirán fortalecer el gobierno, legitimar nuestras políticas públicas, integrar la pluralidad social, promover la inclusión de los intereses sociales en la agenda pública de la Diputación e involucrar a la ciudadanía en los procesos de ordenación de la vida pública.

B. Contexto Normativo

El título V de la vigente Norma Foral 1/2010, de 8 de julio, sobre participación ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa recoge en sus cuatro capítulos la regulación de la organización para la participación ciudadana.

El sistema participativo se inserta en el eje de relaciones de confianza y de responsabilidad política existente entre Juntas Generales, por una parte, y Diputación Foral, por otra. En esta estructura se crea la figura de un Consejo Social para la Participación Ciudadana del Territorio Histórico, como órgano consultivo en materia de participación que incorpora personas de reconocido prestigio en los diferentes sectores de actuación de la Diputación Foral.

El gobierno de la participación ciudadana establecido en esta Norma Foral requiere de un órgano de dirección y coordinación. A esos efectos se establece una Comisión Foral para la Participación Ciudadana en la que están representados todos los Departamentos de la Diputación Foral. Pero, al mismo tiempo, los procesos de participación requieren ser gestionados con autonomía técnica y credibilidad frente a los y las participantes y, en general a la ciudadanía, por lo que se establece una Dirección Foral para la Participación Ciudadana, que es quien asume la responsabilidad de la realización de los procesos participativos.

Por último, define el Programa Participativo como el instrumento en el que se deben contener el conjunto de propuestas en materia de participación ciudadana que enmarcan la actividad de la Diputación Foral. Además, un modelo de participación ciudadana como el que se establece en esta Norma Foral requiere el establecimiento de un sistema de gobierno adecuado a los fines perseguidos y a las innovaciones incorporadas.

Una de las acciones integradas en el apartado dedicado al fortalecimiento de la cultura Participativa es la aprobación de una nueva Norma Foral de Participación Ciudadana.

Un texto normativo actualizado y adaptado a los cambios que en esta materia recoge la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi que favorezca y facilite el derecho de la ciudadanía a participar en la conformación de políticas públicas, orientando actuaciones que aumenten el protagonismo e implicación de la población en los asuntos públicos y comprometiendo con mayor intensidad a las fuerzas políticas con sus conciudadanas/os para impulsar una administración próxima a la ciudadanía, que la perciba como propia y que opere bajo los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y responsabilidad.

C. Estrategia de Participación: El Plan Anual 2016 de Participación Ciudadana.

El Plan Anual 2016 de Participación Ciudadana nace con vocación de responder a las demandas y necesidades de toda la sociedad. Persigue como objetivo contribuir a reinventar el Gobierno de Gipuzkoa como motor que impulse el desarrollo y la transformación del Territorio, extendiendo y homogeneizando nuevas prácticas avanzadas de planificación, gestión y evaluación aplicables a cada una de nuestras políticas y abriendo cauces de participación ciudadana, colaboración multiagente y transparencia que contribuyan a recuperar la confianza en la institución.

En cumplimiento de la Normativa Foral vigente en materia de participación ciudadana, el despliegue del Plan Anual 2016 diseñado por la Dirección Foral para la Participación Ciudadana se lleva a cabo a través de cuatro tipos de acciones:

1

Acciones para **FORTALECER** la cultura participativa, centradas sobre todo en la creación y activación de órganos para la participación.

2

Acciones para **EXTENDER** la cultura participativa, con una apuesta firme por involucrar a los Departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa en el desarrollo de procesos participativos.

3

Acciones para **FACILITAR** la cultura participativa, poniendo a disposición de la ciudadanía herramientas para conocer y practicar la participación.

4

Acciones para **DIFUNDIR** la cultura participativa, un conjunto de iniciativas para la difusión de las actividades por medios telemáticos y presenciales.



El apartado dedicado a acciones destinadas a la facilitación de la cultura Participativa incluye como primer punto la definición de un modelo para el desarrollo de la Participación Ciudadana aplicable en los procesos, iniciativas y proyectos promovidos por la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Este modelo establecerá una serie de criterios además de un conjunto de recomendaciones para los diferentes Departamentos y Direcciones de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Unas pautas a seguir para garantizar la incorporación efectiva de los principios rectores definitorios del Modelo o Marco General de Participación Ciudadana en aquellas iniciativas participativas promovidas por y desde los diferentes Departamentos y Direcciones de esta Institución.

D. Modelo para el desarrollo de la participación ciudadana.

Teniendo en cuenta los tres elementos anteriormente mencionados (Marco general, Contexto Normativo y Estrategia de Participación) y con el propósito de avanzar en este ámbito de, desde la Dirección Foral para la Participación Ciudadana se apuesta por un modelo de participación ciudadana caracterizado por:

1

Guardar coherencia con todas aquellas iniciativas desarrolladas en materia de Gobierno Abierto, Transparencia, Rendición de cuentas, Open data, etc. desde los Departamentos y Direcciones Generales de la Institución Foral.

2

Contar con una regulación definida e integrada en la Norma Foral de Participación, asumiendo las actualizaciones y reformulaciones que esta requiera a tales fines.

3

Ser un modelo realista, adaptado a la idiosincrasia de nuestro territorio, estructurado y, sobre todo, eficaz.

4

Establecer los criterios mínimos de oportunidad e interés que lleven a considerar la necesidad (en aquellos casos que no existe una obligatoriedad legal o normativa) de integrar un proceso participativo al diseño y/o implementación de Plan, Programa y/o Proyecto.

5

Trabajar en base a proyectos e iniciativas concretas y de interés para la sociedad que permitan visualizar un impacto en el corto/medio plazo sobre las decisiones que se adopten.

6

Poner en valor aquello que ya existe y funciona (Consejos, Foros, etc.), desarrollarlo y dotarlo de orden y coherencia evitando solapar temas y duplicar espacios de debate, definiendo las prioridades de trabajo para poder planificar todas las acciones y medidas que se vayan a desarrollar en cada uno de los mandatos. Las estructuras estables de participación de carácter consultivo existentes son valiosas y necesarias pero no debemos conformarnos con eso porque seguiríamos dejando fuera a la gran mayoría de personas que tienen mucho que decir sobre todo aquello que les afecta.

7

Guardar coherencia con todas Es-
tar basado en procesos y espacios
de colaboración plurales, abiertos
e inclusivos, ya que solo en esta
pluralidad encontraremos la clave
para implicar a aquellas otras vo-
ces que nunca se escuchan.

8

No dotar legitimidad a todos
aquellos espacios de participa-
ción asamblearios, cerrados y/o
de dudosa pluralidad, que sobre-
representan el discurso y las pos-
turas de sectores muy específicos
y concretos de esta sociedad ig-
norando al resto de la ciudadanía.

9

Facilitar una participación numé-
ricamente amplia y socialmente
diversa basada en canales y espa-
cios de colaboración variados, or-
ganizados, planificados y estruc-
turados (Consejos consultivos,
Foros, dinámicas de calle, talleres
y dinámicas grupales, reuniones
abiertas, charlas informativas,
consultas, encuestas, mecanismos
de e-participación, etc.). .

10

Realizar un esfuerzo por incorporar a las y los jóvenes al compromiso público y con la sociedad, generando mecanismos de participación y de gestión más acordes con sus prácticas e inquietudes. Se pondrán en marcha acciones educativas, comunicativas y participativas en los ámbitos y esquemas de participación más empleados por la juventud.

11

Integrar los espacios presenciales de participación y las nuevas tecnologías (Portales de Participación, Apps, etc.).

12

Certificar el cumplimiento de los protocolos de incorporación de empleo de redes sociales y la incorporación de un modelo de gestión de la libertad de expresión en las redes sociales establecido desde la propia institución.

13

Realizar un esfuerzo por incorporar a las y los jóvenes al compromiso público y con la sociedad, generando mecanismos de participación y de gestión más acordes con sus prácticas e inquietudes. Se pondrán en marcha acciones educativas, comunicativas y participativas en los ámbitos y esquemas de participación más empleados por la juventud.

14

Formular una propuesta de criterios de calidad democrática para evaluar los diferentes procesos participativos que se promuevan desde la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Inclusivos porque contemplen dinámicas y canales de recepción de propuestas de personas y grupos de interés diversos.

Transparentes, al trasladar fielmente los consensos y disensos sobre la materia, y los recursos empleados para conseguirlos.

Accesibles, que acerquen la información resultante de modo comprensible para la ciudadanía.



Que conciten la **cooperación** entre agentes, sirviéndose de canales y medios para llegar al máximo de colectivos a partir de intermediarios interesados en la misma finalidad, evitando la duplicidad de esfuerzos y medios y el consumo de recursos no esenciales.

Ejemplificadores porque sirvan como buena práctica por su eficacia y el respeto a los principios de un proceso de cocreación real con la ciudadanía.

Propiciadores de una **participación** numéricamente amplia y socialmente diversa.

Operativos y eficaces al permitir visualizar el impacto real de las iniciativas participativas en el corto/medio plazo sobre las decisiones finales que al respecto se adopten.



Guía para el diseño y puesta en marcha de procesos participativos

TRABAJANDO PROCESOS PARTICIPATIVOS PASO A PASO



El protocolo de trabajo para el diseño e implementación de procesos participativos ofrece una descripción detallada de los pasos a dar en la puesta en marcha de un proceso tipo.

Incluye una hoja de ruta adaptable a las necesidades de cada proyecto concreto pero coherente con las pautas establecidas dentro del modelo de Participación y el Plan Estratégico de la Diputación Foral de Gipuzkoa.



FASE 1

**COMENCEMOS POR
LA ORGANIZACIÓN**

FASE 3

**ANTES DE ACTUAR,
COMUNICAR**

FASE 5

**INFORME DE
RESULTADOS**

FASE 7

EVALUACIÓN

FASE 2

**DEFINAMOS LAS 7Gs
(Galderak)****START**

FASE 4

**PUESTA
EN MARCHA**

FASE 6

DEVOLUCIÓN

FASE 1

COMENCEMOS POR LA ORGANIZACIÓN.

La gestión de los procesos participativos promovidos desde la Institución Foral requiere la creación de dos tipos de estructuras:

1

Partaidetzarako Lantaldeak - Grupos de Trabajo para la participación (uno por cada una de las Direcciones Generales excepto en el caso de la Dirección Foral para la Participación Ciudadana).

2

Partaidetzarako Lan-Mahaiak - Mesas de Trabajo para la Participación (una por cada Departamento).

Cada una de las Direcciones Generales de los diferentes Departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa creará un Partaidetzarako Lantaldea-Grupo de Trabajo para la participación encargado de desarrollar los diferentes aspectos relacionados con la puesta en marcha de iniciativas en materia de participación ciudadana.

La denominación de cada uno de estos Lantaldeak-Grupos de trabajo hará referencia a la Dirección General de la que depende: Araubide Juridikoko Partaidetzarako Lantaldea, Funtzio Publikoko Partaidetzarako Lantaldea, Kanpo Harremanetako Partaidetzarako Lantaldea, etc.



Estarán compuestos por 3 personas: Director/a General, Jefa/e de Servicios de la Dirección General y un/a técnico/a adscrito a dicha Dirección General. La selección del técnico/a que pasará a formar parte de cada uno de los Lantaldeak-Grupos de Trabajo vendrá motivada por su formación, experiencia previa y/o interés por la materia (participación ciudadana) y estará en todo caso supeditada al criterio del Director/a General.

No obstante, la persona designada como técnico de referencia para cada Lantalde, recibirá formación específica en materia de participación, comunicación y nuevas tecnologías así como en gestión de Redes Sociales. De este modo, podrá ser referente dentro de su propia Dirección en todos los aspectos vinculados con dichas materias.

A tales efectos, el despliegue del Plan Anual 2016 diseñado por la Dirección Foral para la Participación Ciudadana incluirá en las acciones para facilitar la cultura participativa una formación específica (cursos, módulos formativos, etc.) en materia de participación ciudadana dirigida a las personas que conformarán los diferentes Partaidetzarako Lantaldeak-Grupos de Trabajo para que puedan ejercer las labores que tienen asignadas.

Contarán en todo momento con la asignación de personal técnico adscrito a la Dirección Foral para la

Participación Ciudadana encargado de ejercer labores de asesoramiento y seguimiento de los procesos participativos. Tendrán una dinámica de trabajo pre-establecida con un cronograma específico y reuniones programadas con una periodicidad como mínimo mensual.

Al mismo tiempo, en cada uno de los Departamentos se creará una estructura organizativa superior denominada Partaidetzarako Lan-Mahaia- Mesa de Trabajo para la Participación que tendrá como funciones garantizar la coherencia, facilitar la generación de sinergias y propiciar la coordinación tanto entre la labor desarrollada por los diferentes Lantaldeak-Grupos de Trabajo como entre las iniciativas de participación ciudadana promovidas desde el Departamento.

La Mesa de Trabajo para la Participación-Partaidetzarako Lan-Mahaia estará compuesto por el/la Diputado/a del Departamento, el/la Director/a Foral para la Participación Ciudadana, los/as Directores/as Generales y los/as Jefes/as de Servicios adscritos/as a cada una de las Direcciones Generales.

Tendrán un cronograma específico y reuniones programadas con una periodicidad como mínimo trimestral. Caso de considerarse oportuno, contarán con personal técnico adscrito a la Dirección Foral para la Participación Ciudadana encargado de ejercer labores de asesoramiento.

Será, en última instancia, la **estructura encargada de coordinar, contrastar, validar y evaluar:**

1

La identificación y selección de los proyectos en base al análisis de una serie de criterios vinculados al Plan Estratégico de Gestión 2015-2019.

2

El diseño e implementación de las dinámicas participativas programadas y los resultados obtenidos en cada uno de los procesos participativos en base al análisis de criterios de calidad democrática previamente establecidos.

FASE 2

DEFINAMOS LAS 7Gs (las 7 Galderak).

Los Partaidetzarako Lantaldeak-Grupos de Trabajo para la participación creados en cada una de las Direcciones Generales serán los encargados de identificar y seleccionar aquellos proyectos susceptibles de ser diseñados y/o implementados en el marco de un proceso participativo.

Cada uno de los proyectos identificados para ser trabajados incorporando la participación ciudadana será presentado en una ficha con un formato común que incluirá los siguientes aspectos que deben definirse de forma clara y concreta ya que serán los elementos sobre los que se asentará el mismo y de los que en buena medida dependerá el éxito del proceso.

En este momento, se debe responder de manera clara y concreta a estas 7 Gs (las 7 Galderak) : ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Quiénes? ¿Cuánto? ¿Dónde? ¿Para qué? ¿Cómo?

1 ¿QUÉ?

¿Sobre qué se va a trabajar?

¿Qué temática concreta se va a tratar en el proceso?
¿Sobre qué elementos se planteará cada proceso? Formulemos un título que lo identifique y lo defina y dos descripciones (una en formato breve y otra en formato más extendido) orientadas a la correcta comprensión por parte de diferentes públicos de los aspectos fundamentales que contemplará el proceso.

En este sentido resultará de utilidad contar con un material gráfico que ayude a comprender y contextualizar el proceso. Haciendo buena la expresión de “una imagen vale más que mil palabras” que lo harán además, accesible para un público más amplio.

2 ¿CUÁNDO?

**¿Cuándo y durante cuánto tiempo se va a trabajar?
¿Cuándo comenzaremos? ¿Cuándo debemos tener re-
sultados o información del proceso?**

Desarrollo de un cronograma para la realización del proceso participativo. Es necesario contar con un calendario en el que se establezcan hitos, plazos y fechas de comienzo y finalización de las diferentes fases y del proceso completo y que estos sean conocidos por todas/os las/os agentes implicadas/os en el proceso.

La duración del proceso participativo variará en función de las fases e hitos que se incorporen en el mismo. No existe una duración estandarizada para todos los procesos, dado que cada realidad y circunstancias son distintas y los procesos deberán adecuarse a las mismas. No obstante, siempre deberá existir un horizonte claro que fije objetivos y plazos para acotar en el tiempo el proceso y evitar posibles pérdidas de rumbo o estrategia.

Habrà de tenerse en cuenta la existencia de procesos locales, comarcales o incluso forales o de mayor rango que se estén llevando a cabo en la zona de actuación a la que hará referencia el nuevo proceso participativo. No resulta conveniente que el proceso interactúe con otros distintos y ya establecidos (salvo que resulte inevitable y estrictamente necesario). Esta circunstancia podría contaminar el nuevo proyecto o incluso anular o disminuir su capacidad de actuación, proyección o calado entre la ciudadanía.

1**DISEÑO DEL
PROCESO****2****COMUNICACIÓN****3****PARTICIPACIÓN****4****ANÁLISIS DE
RESULTADOS****5****TOMA DE
DECISIONES****6****DEVOLUCIÓN DE
RESULTADOS**

3

¿QUIÉNES?

¿Cuál será el público objetivo del proceso?

Habrà de tenerse en cuenta quièn o quiènes tomaràn parte en el proceso participativo. Es importante contemplar y prever los actores que tendràn presencia durante el proceso participativo. Conocer su capacidad de actuaciòn y sus demandas específicas.

Tambièn resulta imprescindible identificar el pùblico al que se dirige el proceso a la hora de pensar en el lenguaje y los medios a travès de los que se traslada la informaciòn, los lugares donde se materializarà así como los canales que se utilizaràn a tal efecto.

Ademàs, serà conveniente fijar qué alcance tendrà el proceso en cuanto a las consecuencias e implicaciones para vecinos y vecinas de tal modo que se tenga en cuenta a las personas y /o colectivos directa y/o indirectamente implicadas/os.

Por ùltimo, es recomendable trabajar de manera decidida en la consecuciòn del màmimo consenso político posible respecto al tema a tratar para blindar el proceso y evitar que este pueda verse afectado por factores exógenos .

tema a tratar para blindar el proceso y evitar que este pueda verse afectado por factores exógenos .

4

¿CUÁNTO?

¿Cuál será el alcance del proceso?

Deberá existir una visión clara del alcance del proceso participativo en la toma de decisiones o en la contribución de la ciudadanía al diseño y creación del proceso. Se trata de un elemento importante, para evitar falsas expectativas de la población y que en un futuro se pueda desactivar el interés por participar en procesos similares.

Las reglas del juego del proceso participativo habrán de ser claras y estar bien definidas. Además, es conveniente tener en cuenta si existe una demanda social previa o se trata de una apuesta de la administración. Un proceso muy contestado o sensible en el sentir social y con un desarrollo previo deberá tratarse con especial cuidado y sensibilidad.

5

¿DÓNDE?

¿Cuáles serán los límites geográficos?

Se contemplará el alcance territorial y social estimado del proceso. Si se tratará de un proyecto local, comarcal o foral. Además, desde un punto de vista más concreto, será necesario fijar previamente los emplazamientos donde tendrá lugar el proceso participativo. Si habrá diferentes fases y distintos emplazamientos, habrán de estar fijados de antemano y deberán cubrir las necesidades de los distintos sectores sociales participantes en materia de accesibilidad y/o conocimiento de dichos recursos.

6 ¿PARA QUÉ?

¿Cuáles son los objetivos?

Es imprescindible para ubicar y avalar el proceso plantear de forma clara e inequívoca qué elementos implicarán a la ciudadanía y en qué medida serán positivos para ella.

Los beneficios, causas y efectos que se desprenderán durante su participación y tras el proceso. Para ello será conveniente realizar previamente un análisis de los aspectos fundamentales y definir los objetivos del proceso. ¿Qué se busca en este proceso? ¿Qué beneficios tendrá? ¿Qué perjuicios? ¿Para quién?

7 ¿CÓMO?

¿De qué manera nos pondremos en marcha?

Se deberá prever con qué medios materiales, físicos, informativos y/o tecnológicos se contará para el desarrollo de cada una de las fases del proceso. Planificar cómo se ejecutará el proceso en cuanto a metodologías y materiales evitará indefiniciones durante el desarrollo del proceso.

El artículo 23 de la Norma Foral 1/2010, de 8 de julio, sobre participación ciudadana señala que la Dirección Foral para la Participación Ciudadana, por propia iniciativa, previa consulta a las entidades ciudadanas interesadas en la realización de un proceso participativo en el seno de un procedimiento determinado, o a iniciativa de alguna de éstas, podrá establecer que el proceso participativo se realice mediante otras modalidades o instrumentos, o introducir otras variantes en el proceso de deliberación participativa establecido. El artículo 24



de la mencionada Norma Foral señala que la Diputación Foral podrá implantar nuevos instrumentos de participación que no hayan sido contemplados y que hayan demostrado su idoneidad para el cumplimiento de los objetivos de participación ciudadana.



¿QUÉ?

EL TÍTULO

- Temática
- Información relevante

¿CUÁNDO?

LOS PLAZOS

- Cronogramas
- Principio y fin

¿QUIÉNES?

EL PÚBLICO

- Tipo de público al que se dirige
- Características del mismo

¿CUÁNTO?

LOS LÍTIMES

- Capacidad de decisión
- Las reglas del juego

¿DÓNDE?

UBICACIÓN Y ALCANCE

- Carácter territorial
- Lugares y Medios

¿PARA QUÉ?

LOS OBJETIVOS

- Beneficios
- Ventajas

¿CÓMO?

LOS MEDIOS

- Metodologías
- Materiales

FASE 3

ANTES DE ACTUAR, ES NECESARIO COMUNICAR.

Una vez definido y detallado el proceso participativo y el marco en el que se ubicará este, resulta imprescindible comunicar su existencia y desarrollo a todos los agentes implicados y a la ciudadanía en general.

Será la persona designada en cada Departamento la encargada de ponerse en contacto con el Dirección General de Comunicación y trasladar la información disponible del proyecto en tiempo y forma adecuados para que llegue a la ciudadanía antes de que el proceso participativo se ponga en marcha.

Dependiendo de las características del proceso, se identificarán los canales informativos disponibles intentando alcanzar al mayor número de personas.

Pese a que en un futuro no sean participantes directos de la iniciativa, contar con la información disponible hace de la ciudadanía un colectivo más fuerte y empoderado democráticamente, favorece la cultura participativa y evidencia y visibiliza el trabajo que la Administración está desarrollando en cada momento.

Para lograr una comunicación efectiva del proceso, se definirá una estrategia comunicativa integral que

contará con diferentes medios y canales: Medios de comunicación hablados y escritos, Redes Sociales y/o creación de un apartado específico dentro del Portal de Participación de Participación ciudadana para dicho proyecto.

Deberá ser fácilmente identificable y sobre todo, al comienzo del proceso, contar con un lugar de referencia dentro del sitio Web. A medida que pase el tiempo y el proceso esté afianzado y establecido en el tiempo, no será necesario posicionarlo en un lugar tan destacado, aunque su localización deberá seguir siendo accesible e intuitiva. En esos momentos, quienes deseen buscar la información dentro de la página foral, ya sabrán dónde hacerlo.



¿Cómo Llegamos a las personas y agentes indicados?

Resulta fundamental que, tras una comunicación del proceso a la ciudadanía en general, se proceda a una fase de información expresa a la ciudadanía a la que implicará e incidirá el proceso participativo en concreto empleando a tales efectos una estrategia comunicativa específica diseñada y definida “ad hoc” para cada uno de los casos.

¿Cómo y dónde trasladar la información?

Es importante, que además de emplear los medios de comunicación más convencionales, se realicen campañas más estables en el tiempo para la difusión e información del proceso a la ciudadanía.

Los medios de comunicación impactan de forma puntual, pero sólo logran llegar a aquellas personas que ese día accedieron a ellos. Además es conveniente realizar actuaciones informativas directamente dirigidas al público/s objetivo/s del proceso.

Resulta recomendable recurrir a convocatorias presenciales dirigidas al público en general con el fin de cercarse a aquellos colectivos menos activos o empoderados. Estas convocatorias pueden tener diferentes formatos:



1

CHARLA INFORMATIVA

Convocatoria y celebración de charlas informativas en lugares de referencia para la ciudadanía llamada a participar

(Centros Cívicos, Aulas de Cultura, Bibliotecas, Gaztelekus, etc.). No obstante, debe valorarse la idoneidad de este canal dependiendo de las características del proceso y de la complejidad que supusiera su ejecución.

El objetivo de estas charlas informativas de carácter abierto y público es acercarse a aquellos colectivos a los que hay dinamizar, informar y animar a participar. Los colectivos organizados, asociaciones políticas, culturales o sociales ya están predispuestos a participar. La cuestión es llegar a conocer también lo que opinan quienes nunca hablan y/o a las/os que nunca se les oye.

2

EXPOSICIÓN PÚBLICA PERMANENTE

Exposición pública durante un tiempo más dilatado en locales próximos la zona de actuación (Centros Cívicos, Aulas de Cultura, Bibliotecas, Gaztelekus, Carpas Informativas, etc.) que permite dirigirse a otros colectivos y favorece la transmisión de la información y el desarrollo de canales más informales de comunicación. Se recomienda el empleo de infografías y materiales gráficos, atractivos, evocadores y fácilmente comprensibles para informar sobre el proceso a los diferentes públicos.

Al mismo tiempo, toda la información existente en formato infográfico estará disponible en el apartado específico generado a tales efectos en el portal de Participación Ciudadana. De este modo resultará accesible a toda aquella persona que desee consultarlo y además se generará un repositorio de materiales del proceso que podrán resultar de utilidad en cualquier momento.

FASE 4

MANOS A LA OBRA: LA PUESTA EN MARCHA DEL PROCESO PARTICIPATIVO

Tras la fase de exposición e información, resulta necesario tener perfectamente definida la metodología que se empleará durante la fase de participación como tal, así como los límites y el alcance del proceso.

Es importante que la ciudadanía conozca desde el momento inicial las reglas del juego, las fases y/o pasos programados y las fechas de comienzo y final del proceso participativo.

Para la elección de la metodología deberán recuperarse las respuestas a las cuestiones planteadas durante Fase 2: ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Quiénes? ¿Cuánto? ¿Dónde? ¿Para Qué?

Pese a existir una gran variedad de metodologías susceptibles de ser utilizadas en la puesta en marcha de procesos participativos, desde esta guía se propone con carácter orientativo la utilización de algunos instrumentos o herramientas concretas con el fin de que todos los procesos resulten coherentes en forma y fondo. No todas los instrumentos o herramientas son aptos, adecuados e idóneos para los diferentes procesos par-

ticipativos. En función de su naturaleza, características, fases de desarrollo, alcance, etc. optaremos por la selección y el empleo de unos u otros.

¿CUÁL O CUÁLES SON LOS INSTRUMENTOS MÁS APROPIADOS?

INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN DE USO
INSTRUMENTOS ESTABLES Y ORGANIZADOS		
Órgano Colegiado de participación pública	Grupo estable creado a través de una norma legal por las administraciones públicas para estudiar cuestiones relativas a su ámbito de actuación y emitir recomendaciones útiles.	Convocado cuando se trata de una temática muy técnica o de alta dificultad para la que se requiere una formación específica.
Foro Permanente	Órgano de representación del conjunto de agentes que participan en el seguimiento y refrendo de las decisiones adoptadas por la administración.	Se diseña y organiza cuando se trata de proyectos que se dilatarán en el tiempo y necesitan de un seguimiento.
Foro o Mesa Temática	Convocatoria abierta en la que la que se presentan los resultados o propuestas de acciones futuras y el público puede preguntar y/o proponer (a modo de enmiendas y/o aportaciones complementarias).	Convocado en procesos muy focalizados en una temática concreta que requiere de un tratamiento específico.
Foro y debate on-line	Espacio de debate on-line moderado por un agente externo sobre un tema previamente propuesto.	Empleado para la discusión y recogida de aportaciones sobre temáticas concretas.
Consejo Ciudadano	Selección de un grupo de personas para la emisión de un dictamen en los que se valoren los pros y contras de una o más alternativas.	Metodología utilizada cuando el proceso se dilata en el tiempo y requiere de un seguimiento por parte de un mismo colectivo de personas participantes. No obstante, no es un órgano cerrado a participación externa.
Técnica Delphi	Selección de un grupo de personas expertas para que expresen su opinión a través del envío secuenciado de cuestionarios (respuesta-análisis-retroalimentación respuesta) que nos permita obtener un cuadro de opciones definido.	Convocado cuando se trata de una temática muy técnica o de alta dificultad para la que se requiere una formación específica.
Redes Sociales	Utilización de las Redes Sociales como canales de comunicación, información y participación durante todo el proceso participativo.	Herramienta puesta en marcha en todo tipo de procesos dada su alta capacidad de difusión. Requieren de una moderación y dinamización permanente y especializada.

INSTRUMENTOS PUNTUALES		
Encuesta presencial, telefónica u on-line	Instrumento que tiene por objeto conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos en base a la recogida de datos obtenidos a partir de la formulación de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio.	Instrumento idóneo para ser empleado en proyectos concretos o más amplios que posibilitan la participación de un rango muy distinto de personas.
Sesiones de visión de futuro	Talleres de prospectiva que tienen por objeto la identificación y selección de escenarios de futuro basados en las aportaciones de las personas participantes.	Dinámica útil para conocer las expectativas de un colectivo concreto de personas u organizaciones.
Certamen de ideas	Solicitud de presentación de proyectos o ideas a personas y colectivos para resolver un determinado problema o abordar un reto.	Dinámica utilizada cuando el proceso participativo versa sobre opciones a elegir cerradas y excluyentes entre sí.
Consulta popular	Sometimiento de los planes, programas o proyectos al voto de la ciudadanía a través de la elección de las distintas opciones planteadas.	Dinámica utilizada cuando el proceso participativo versa sobre opciones a elegir cerradas y excluyentes entre sí.
Entrevista grupal	Realización de entrevistas colectivas para lograr la identificación de los diferentes discursos existentes en la comunidad y para favorecer la dinamización grupal.	Dinámica orientada a conocer los puntos de vista de sectores sociales de referencia. Mediante esta técnica se les da un trato preferente en un marco más general del proceso participativo.
Grupo de discusión	Dinamización de grupos de personas para la identificación de discursos cualitativos en profundidad.	Dinámica utilizada para conocer en profundidad el sentir de colectivos respecto a temáticas concretas que permitan realizar un análisis posterior.
Entrevista personal	Identificación de los discursos y posicionamientos de diferentes perfiles sociales a través de entrevistas individualizadas.	Dinámica orientada a conocer los puntos de vista de sectores sociales, políticos o económicos de referencia. Mediante esta técnica se les da un trato preferente en un marco más general del proceso participativo.
Petición ciudadana	Establecimiento de canal/es de interlocución que permita hacer llegar las peticiones y/o reivindicaciones de la ciudadanía.	Herramienta puesta en marcha en todo tipo de procesos dada su alta capacidad de difusión. Requieren de una moderación y dinamización permanente y especializada.
Presencia a pie de calle	Conjunto de instrumentos destinados a facilitar el acercamiento y la proximidad a la ciudadanía, lograr una interlocución directa sobre un tema concreto y conocer la opinión y el sentir de vecinos y vecinas.	Resulta idóneo implementarlos cuando se trata de procesos puntuales o no muy dilatados en el tiempo y/o para momentos iniciales de procesos de mayor alcance y duración.

FASE 5

IDENTIFICANDO LAS CLAVES: ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS.

Tras concluir las diferentes fases del proceso participativo, se procederá empleando diferentes metodologías de análisis a la elaboración de un informe de resultados. Dicho informe contendrá tanto las conclusiones obtenidas durante la Fase de Participación como las posibles incidencias que hayan podido surgir a lo largo de todo el proceso.

Una vez finalizada su redacción, será presentado y sometido a contraste y validación por parte del Consejo Social para la Participación Ciudadana del Territorio Histórico y, en última instancia, por la Comisión Foral para la Participación Ciudadana. Las conclusiones recogidas en dicho documento serán incorporadas en el proceso de toma de decisiones.

FASE 6

TOMANDO MEDIDAS: DEVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL PROCESO Y ADOPCIÓN DE COMPROMISOS.

La devolución de los resultados del proceso y de los compromisos asumidos desde la Institución resultan de vital importancia si lo que se pretende es instaurar una cultura participativa en la ciudadanía y favorecer la implicación de esta en la toma de decisiones.

Para lograr estos objetivos, es imprescindible que, tras la toma de decisiones técnica y política en base a los resultados obtenidos durante el proceso participativo, se efectúe una devolución de lo que la institución finalmente asumirá como propio e incorporará al proyecto o iniciativa tras la valoración de las aportaciones de la ciudadanía.

El artículo 16 de la Norma Foral 1/2010, de 8 de julio, sobre participación ciudadana señala que, concluido el proceso de deliberación participativa, la persona responsable del proceso remitirá a la Dirección Foral para la Participación Ciudadana las actas del proceso con especificación, en su caso, de las conclusiones alcanzadas.

Con base en la documentación recibida, la Dirección Foral para la Participación Ciudadana elaborará un informe

sobre el proceso participativo que contendrá las propuestas relativas a los temas debatidos, recogiendo el número y tipo de propuestas realizadas por personas y entidades, desagregando los datos por sexo y tipo de entidad. Dicho informe se trasladará a la Comisión Foral para la Participación Ciudadana y al departamento competente.

La Dirección Foral para la Participación Ciudadana publicará el informe, dándole la máxima difusión a través de la sede electrónica de la Diputación Foral de Gipuzkoa. La publicación del informe será notificada a las

entidades ciudadanas inscritas en el Registro Foral de Entidades Ciudadanas para la Participación, así como, en su caso, a las entidades y personas que hubiera manifestado formalmente su interés en el proceso y, en todo caso, a las Juntas Generales de Gipuzkoa.

En el plazo de tres meses, la Diputación Foral, previo informe del departamento competente por razón de la materia, resolverá sobre la forma en que las conclusiones aportadas en el proceso de deliberación participativa afectan a la decisión o política a adoptar. Específicamente, la Diputación Foral deberá determinar si las conclusiones aportadas suponen la renuncia al proyecto, la presentación de un proyecto alternativo, su modificación, o si, por el contrario, pretende continuar con el proyecto en los mismos términos en que fue propuesto inicialmente. En el caso de que acuerde modificar el proyecto, deberá señalar de forma precisa las modificaciones que se incorporarán al mismo.

La decisión de la Diputación Foral deberá ser motivada, indicando, en caso de que acuerde no seguir las conclusiones del proceso de deliberación participativa, las



razones en que se sustenta. En este mismo sentido, la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi establece en su articulado que cualquier decisión adoptada en los procesos participativos deberá ser motivada, especialmente en aquellos casos en que la entidad local acuerde apartarse de las conclusiones del proceso de deliberación participativa.

El acuerdo de la Diputación Foral por la que se pone fin a la fase de deliberación participativa permite continuar con la tramitación del procedimiento.

DEVOLUCIÓN:

¿Cómo llegamos a la gente? ¿Cómo trasladamos los resultados y damos respuestas válidas?

Es el momento de devolver los resultados a aquellas personas y entidades que han tomado parte de una u otra forma en el proceso participativo. No sólo será de interés llegar a cabo esta devolución a quienes han participado directamente en la iniciativa participativa sino a aquellas personas que de uno u otro modo tuvieron conocimiento del mismo y/o son público objetivo de la misma.

Para llevar a cabo la devolución de los resultados obtenidos en el proceso participativo, recurriremos a los canales a los empleados durante la Fase de comunicación del proceso participativo.

A tales efectos, se propone el empleo (de manera secuenciada, coordinada y no excluyente) de distintas alternativas: Devolución a través de los medios de comunicación tradicionales (Prensa, radio, TV, etc.), colgar el informe de devolución en el apartado específico habilitado a tales

efectos en el Portal de Participación ciudadana, utilización de las Redes Sociales, convocatoria de reunión/es y/o charla/s informativa/s en los mismos lugares donde se han desarrollado con anterioridad charlas para poner en conocimiento de la ciudadanía el proceso participativo, exposición de la información sobre los resultados del proceso en lugares de referencia, etc.

¿Cómo preparar las sesiones de devolución y los materiales?

La información de devolución habrá de seguir unos patrones comunes que se adecúen al entorno en el que se van a hacer pública dicha información:

1

Claridad y Comprensibilidad: La ciudadanía debe poder entender la respuesta de la Administración respecto a las cuestiones planteadas en el proceso participativo. Tratando todas las aportaciones desde un punto de vista constructivo, se dará respuesta a las mismas.

2

Formato: La información que se incluya en la web foral, el portal de participación y/o en cualquier otro tipo de formato deberá ser veraz, de fácil acceso, no discriminatoria, clara, sencilla y concisa, utilizando vídeos, gráficos, fotos, dibujos y cualquier otro medio de composición de la página o del soporte documental que pueda ayudar a com-

prender mejor a la ciudadanía el alcance de la información proporcionada.

3

Accesibilidad: La información que se provea deberá ser accesible fácilmente para cualquier tipo de persona, gratuita, oportuna en el tiempo, de calidad contrastada, segura, multicanal, multiformato y reutilizable, y habrá de garantizarse la interoperabilidad. Se salvaguardará igualmente el acceso a la información de las personas que padezcan cualquier tipo de discapacidad, debiendo, dentro de sus disponibilidades tecnológicas y económicas, poner los medios para garantizar ese acceso en condiciones de igualdad a toda la ciudadanía.

FASE 7

VALORANDO EL TRABAJO: EVALUACIÓN DEL PROCESO PARTICIPATIVO.

Para finalizar, se establecerán una serie de criterios de calidad democrática para evaluar los procesos participativos que se promuevan desde esta Institución Foral:

1

Criterios relacionados con la coordinación de los procesos: Acuerdo político, transversalidad, compromiso político, integración en las dinámicas de participación existentes, objetivos y condiciones de participación, recursos.

2

Criterios relacionados con las personas y colectivos participantes: Extensión, diversidad, representatividad.

3

Criterios relacionados con la temática tratada: Relevancia, competencia administrativa o capacidad de intervención administrativa, procedencia de la demanda.



4

Criterios relacionados con el método participativo: Grado de participación, capacidad de propuesta, calidad de la información, calidad de la deliberación, evaluación.

5

Criterios relacionados con las consecuencias del proceso: Incidencia, supervisión pública de los resultados, aprendizaje, capacidad de interlocución, grado de cooperación.

Estos criterios de calidad democrática se traducirán en una batería común y compartida de indicadores para la evaluación continua de los diferentes procesos participativos llevados a cabo.

De este modo, además de evaluar cada uno de los procesos, se generará un marco comparativo entre estos que permitirá integrar criterios de mejora continua a corto, medio y /o largo plazo





Guía para el diseño y puesta en marcha de procesos participativos

BIBLIO GRAFÍA

Colino, C. y Del Pino, E. “Las nuevas formas de participación en los gobiernos locales”

Universidad Rey Juan Carlos, UNED y Universidad Autónoma de Madrid. 2003

Varios. “Libro blanco de democracia y participación ciudadana para Euskadi”. Gobierno Vasco 2016.

Bakeaz. “Guía para el diseño y la dinamización de procesos participativos en las Agendas

“21 Locales de Cantabria” Consejería de Medioambiente de Cantabria. 2007.

Blanco, I. y Font J. “Polis, la ciudad participativa” Diputación de Barcelona. 2006.

Ihobe: “Guía para la puesta en marcha de mecanismos de participación”. 2004.

Varios. “Cómo realizar un proceso participativo de calidad. Guía práctica”. Eudel 2009.

Varios. “Innovación democrática y participación ciudadana en el Gobierno de Cataluña” Generalitat de Catalunya. Departamento de Relaciones Institucionales y Participación. 2007.

Gipuzkoako
Foru Aldundia
Diputación Foral
de Gipuzkoa



ORAIN
GIPUZKOA