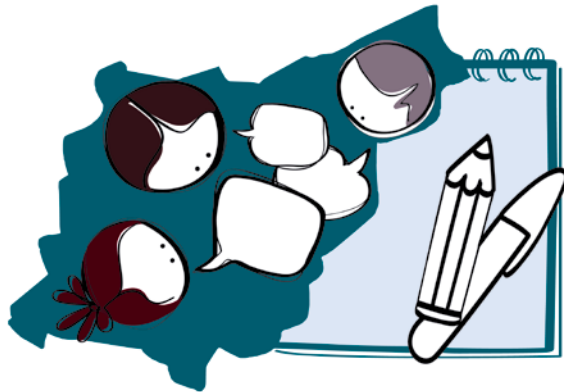


# Carta de Servicios Servicio de Participación Ciudadana



**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

**Imanol Lasa Zeberio**

Diputado foral de Gobernanza y  
Comunicación con la Sociedad

## Misión

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>ASESORAMIENTO para facilitar la participación en las políticas públicas</b>	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.	Número de asesorías realizadas a los ayuntamientos de Gipuzkoa.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada asesoría, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas de los ayuntamientos por cada asesoría.
	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.	Porcentaje de asesorías realizadas por solicitudes recibidas.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada asesoría, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han recibido asesoría.
<b>FORMACIÓN para promover y difundir la cultura participativa</b>	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.	Número de actividades formativas ofertadas.
	A ofrecer como mínimo dos cursos de formación al año a las y los responsables políticos y trabajadoras y trabajadores de la Diputación.	Número de actividades formativas ofertadas.
	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.	Número de actividades formativas ofertadas.
	A valorar el grado de satisfacción general de las personas que han recibido formación, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han recibido formación.
<b>Crear y difundir DOCUMENTACIÓN INFORMATIVA sobre participación ciudadana</b>	A publicar un informe anual de los procesos participativos llevados a cabo y financiados por la Diputación.	Informes publicados de los procesos participativos.
	A publicar anualmente tres revistas electrónicas sobre participación.	Cantidad de revistas electrónicas publicadas.
	A publicar anualmente, al menos, una guía divulgativa.	Cantidad de guías divulgativas publicadas.
<b>Organizar ENCUENTROS sobre participación</b>	A organizar, al menos, un encuentro anual sobre participación.	Cantidad de encuentros realizados.
<b>Crear ESPACIOS que faciliten el diálogo y la colaboración sobre participación</b>	A organizar anualmente, al menos, tres sesiones del Espacio Interinstitucional.	Cantidad de sesiones realizadas.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada sesión, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han participado.
	A realizar, al menos, una sesión anual con las entidades ciudadanas de Gipuzkoa.	Cantidad de sesiones realizadas.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada sesión, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han participado.
<b>Ofrecer SUBVENCIONES para realizar procesos participativos</b>	A destinar ayudas económicas anuales a los ayuntamientos de Gipuzkoa para que realicen procesos participativos.	Presupuesto de las subvenciones y número de solicitudes aceptadas.
	A destinar ayudas económicas anuales a las entidades ciudadanas para que realicen procesos participativos en Gipuzkoa.	Presupuesto de las subvenciones y número de solicitudes aceptadas.
	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.	Valoración media de satisfacción de las personas que han participado en las convocatorias de subvención.
<b>Organizar y desarrollar PROCESOS DELIBERATIVOS</b>	A gestionar los procesos deliberativos que organicemos, elaborando previamente su correspondiente protocolo.	Número de procesos deliberativos organizados.
<b>Organizar y desarrollar CONSULTAS POPULARES</b>	A gestionar las consultas populares que organicemos, elaborando previamente su correspondiente protocolo.	Número de consultas populares organizadas.
<b>Organizar OTROS PROCESOS PARTICIPATIVOS para mejorar la gestión de las políticas públicas</b>	A promover y organizar procesos participativos para que la ciudadanía y las entidades ciudadanas participen en temas que son competencia de la Diputación.	Número de procesos participativos organizados.
	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.	Valoración media de satisfacción de las personas que han participado.
<b>REGISTRO Foral de Entidades Ciudadanas para la Participación</b>	A remitir información de cualquier iniciativa sobre participación que promueva la Diputación a todas las entidades ciudadanas que están registradas.	Número de comunicaciones enviadas a las entidades ciudadanas registradas en el Registro Foral de Entidades Ciudadanas para la Participación.
<b>Elaborar los PRESUPUESTOS de la Diputación Foral de Gipuzkoa a través de la participación ciudadana</b>	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.	Porcentaje o cuantía de las partidas de gastos que se ha decidido a través del procedimiento de los Presupuestos Participativos.
		Número de personas que han participado.
<b>Promover REDES sobre la participación</b>	A ser socia, al menos, de dos redes sobre participación y a dar a conocer sus objetivos y actividades.	Número de redes de las que la Diputación es socia.
		Número de reuniones de presentación a las entidades sobre las diferentes redes.
<b>Generar y ofrecer RECURSOS INFORMÁTICOS que faciliten la participación ciudadana</b>	A ofrecer a los ayuntamientos de Gipuzkoa una plataforma on-line de participación.	Cantidad de entidades usuarias de la plataforma on-line.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada entidad usuaria, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de cada entidad usuaria.
	A fomentar la utilización de las redes sociales para facilitar la participación ciudadana.	Número de publicaciones por cada proceso participativo.
<b>LABORATORIOS de innovación</b>	A elaborar, al menos, dos proyectos experimentales al año.	Número de proyectos experimentales.

# 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, 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, 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 y Comunicación con la Sociedad es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la Dirección General de Modernización, Servicios y Sistemas para la Sociedad de la Información.

# 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>

