

## **Gobernantza eta Berrikuntza Publikoko 2020 Plan Estrategikoaren kontraste saioa. Plenaria.**

Contraste para la evaluación participativa del Plan Estratégico de  
Gobernanza e Innovación Pública 2020. Plenario.

### **Eusko Jaurlaritza, DACIMA**



**PLENARIOA (2017/12/14)**

**AKTA**

# CONTEXTO

- **Proyecto:** Contraste participativo para establecer las bases del proceso de evaluación del Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública 2020. Plenario.

- **Planteamiento de la sesión:**

La sesión ha tenido tres bloques de contenido. En primer lugar, se han presentado las líneas principales del PEGIP 2020 y se han recogido las ideas para el proceso participativo de evaluación.

En la segunda parte, José Moisés Carretero ha realizado una ponencia con el siguiente título: *“El Futuro del Gobierno, o el Gobierno del Futuro”*.

Para terminar, se ha realizado una acción creativa con las personas asistentes, para intentar buscar nuevas soluciones para el siguiente reto: *“¿Qué podemos hacer para que la ciudadanía conozca mejor los nuevos retos de la Administración en los ámbitos de Gobernanza e Innovación Pública?”*

# DESARROLLO DE LA SESIÓN

## 1. Presentación del Plan Estratégico PEGIP 2020

Javier Bikandi, director de Atención Ciudadana, Innovación y Mejora de Administración, ha presentado (adjunto) las líneas generales del Plan Estratégico 2020 de Gobernanza e Innovación Pública.



Después se han trabajado las siguientes dos preguntas en cada grupo:

- ¿Para la evaluación de este plan en qué apartado (proyecto, iniciativa...) sería conveniente contar con la participación de la sociedad civil?
- ¿Cómo realizarías la evaluación de los aspectos citados?

Estas han sido las aportaciones que se han recogido en cada uno de los grupos.

## 1. GRUPO (CASTELLANO)

### ***¿Para la evaluación de este plan, en qué apartado (proyecto, iniciativa...) sería conveniente contar con la participación de la sociedad civil?***

¿Cuándo?

- En el diseño. Contar con colaboración ciudadana desde el comienzo, comunicar el borrador, testar/validar si los objetivos y las prioridades son las que se han propuesto...
- Durante su ejecución.
- Al final.

Es imposible valorar el plan si antes no se ha realizado una correcta comunicación y difusión del mismo. Es necesario asociar la evaluación a la información.

Hay que valorar a su vez diferentes niveles:

- Valoración de nivel técnico
- Valoración de percepción por parte de la ciudadanía

Es necesario diferenciar y definir de qué estamos hablando cuando nos referimos a ciudadanía, sociedad civil... hay que identificar y definir a todos los agentes que podrían intervenir en el plan:

- Ciudadanía: personas sin organizar, individualizada.
- Sociedad civil: sociedad organizada.
- Administraciones de diferentes niveles (local, territorial, general).

Por otro lado, los ejes del plan son muy diferentes, y, por lo tanto, requieren diferentes formas de evaluación.

En los ejes más relacionados con la ciudadanía es donde habría que abrir espacios para la participación de diferentes agentes. Mientras que otros ejes requieren una evaluación más técnica.

Cada eje tienes sus mecanismos de evaluación (pero hacen referencia a la ejecución del mismo). Si consultamos a diferentes agentes para la evaluación, debemos centrarnos en el impacto que han tenido estas políticas en su entorno (percepciones y datos reales. En definitiva, medir el retorno social). Por ejemplo: ¿cuánto valor se añade a lo público?, ¿cómo se mide?, ¿qué indicadores se han utilizado o creado? Tener en cuenta el aspecto cualitativo en las valoraciones, no solo el cuantitativo.

A la hora de analizar el impacto hay que tener muy en cuenta el largo plazo, ya que la mayoría de las intervenciones del plan impactarán a largo plazo.

En el plan se ha echado de menos un mayor peso de la gobernanza interinstitucional. Hay que ver cómo se engranan los diferentes niveles administrativos. El impacto no es el mismo en los diferentes ejes

Antes de preguntar, tener en cuenta: ¿para qué preguntamos?, ¿qué haremos con ello? Y si la evaluación servirá para poder cambiar determinadas cosas, sino no tendrá ningún sentido.

### ***¿Cómo realizarías la evaluación de los aspectos citados?***

Una escucha más organizada.

Se trata de ver cómo enriquecería a los estamentos, y qué se le debe de pedir a cada uno de ellos (ciudadanía, sociedad civil, administración).

Los medios a utilizar son diferentes. A nivel ciudadano deberíamos preguntar por la experiencia concreta del servicio, individualizada.

Modos de evaluar: IREKIA no llega a todas las personas. El lenguaje excesivamente técnico ahuyenta a ciertos sectores. Se pueden realizar grupos de enfoque con colectivos específicos y encuestas de percepción para el tema cualitativo.

**2. GRUPO (EUSKERA)****¿Para la evaluación de este plan, en qué apartado (proyecto, iniciativa...) sería conveniente contar con la participación de la sociedad civil?**

Como sociedad o ciudadanía hemos pasado de no tener información a tener demasiada información. No tenemos tiempo para digerirla. Por la difusión de este plan debería ser sencilla y elegir bien lo que hay que difundir. En la difusión, hay que tener en cuenta los medios digitales, pero gran parte de la ciudadanía no está todavía en la era digital y hay que tener en cuenta también a esas personas.

Está bien preguntar sobre la evaluación en esta sesión, pero ¿la gente sabe que existe este proyecto? La participación de la ciudadanía en la evaluación sí, pero la participación ciudadana debería haber empezado desde el diseño. Tiene que ser transversal durante todo el plan, no solo en la evaluación.

Seguramente el modo de evaluación tendrá que ser diferente en cada apartado, pero la ciudadanía, informándola sobre qué tiene que evaluar, en principio puede participar en todos los apartados. Pero por simplificar, se considera que quizá lo que tiene que evaluar la sociedad debería ser el marco general y no todos los apartados.

El plan debe conllevar un cambio cultural: 1) para que participe la ciudadanía y 2) para que el personal de la administración mejore los servicios de atención.

Las personas jubiladas cada vez tienen mayor formación y tras la jubilación no se aprovecha ese potencial. Hay que incluir en el apartado de gobernanza del PEGIP qué tipo de relación se quiere con la ciudadanía y habrá que evaluarla. Por otro lado, el receptor último del apartado de innovación pública es la ciudadanía y es ahí donde habría que introducir la evaluación.

**¿Como realizarías la evaluación de los aspectos citados?**

Antes de empezar la evaluación por parte de la ciudadanía, obligatoriamente, hay que dar a conocer el plan. Se necesitan muchos recursos económicos para hacer una correcta difusión del mismo. Hay que invertir en comunicación y en educar al personal de la administración (trabajadores/as que tengan relación directa con la ciudadanía).

Hay que trabajar expresamente con los/as trabajadores/as de “ventanilla” que tienen relación directa con las personas, ya que son ellos/as quienes están con la gente en el día a día. Conviene realizar una difusión especial a estas personas. Aurrerabide, por ejemplo, no se conoce entre este sector de trabajadores/as, y éste es un gran error. El personal de la administración tiene una gran responsabilidad en este plan o en este tipo de políticas y es clave cuidarlos y ofrecerles una correcta instrucción.

¿Cuándo se otorgará poder real de decisión a la ciudadanía? Las personas tienen que ver el valor de su participación, de lo contrario, ni siquiera participarán en la evaluación. Hay que hacer procesos reales, cumpliendo los compromisos que se adquieren y dejando claro desde el principio hasta dónde llegará el poder de decisión de las personas participantes. De lo contrario, no romperemos nunca con la dinámica actual de la sociedad “que lo quiere todo hecho”.

**3. GRUPO (CASTELLANO)*****¿Para la evaluación de este plan, en qué apartado (proyecto, iniciativa,...) sería conveniente contar con la participación de la sociedad civil?***

Si la sociedad civil es la clave, debería participar en todos los aspectos del plan.

Para ello es importante definir para qué se participa. No se puede quedar en un ejercicio de estética.

La participación debería de nacer desde la propia ciudadanía y la impresión es que es la administración quien está pidiendo a la ciudadanía que participe.

Es difícil pedir a la ciudadanía y a la sociedad civil que participe en la evaluación si no ha participado antes en la elaboración del plan.

El plan tiene diferentes ejes, y sería conveniente que la evaluación se haga por perfiles. Para ello, convendría identificar los perfiles que existen entre la ciudadanía y la sociedad civil, y decidir qué eje debería evaluar cada perfil. También habría que buscar los canales adecuados a la hora de participar para cada perfil.

Hay que tener en cuenta que la participación tiene que ser eficaz y para ello, es necesario un cambio de cultura, que debería empezar por la propia administración (todas las administraciones).

***¿Cómo realizarías la evaluación de los aspectos citados?***

En todo este tema de la participación, también a la hora de evaluar, hay que hacer un trabajo previo didáctico. Es necesario que la sociedad civil y la ciudadanía sepan, entiendan y compartan la necesidad de participar.

Se deben hacer dos tipos de evaluaciones: por un lado, una evaluación de resultados; y, por otro lado, una evaluación de percepciones.

Es clave la colaboración interinstitucional, e incluso entre departamentos de la misma administración.

#### 4. GRUPO (EUSKERA)

##### **¿Para la evaluación de este plan, en qué apartado (proyecto, iniciativa,...) sería conveniente contar con la participación de la sociedad civil?**

En primer lugar, ¿cómo definimos sociedad civil? ¿Personas expertas, asociaciones y también la ciudadanía? Habría que aclararlo, ya que tiene un impacto diferente en los procesos. Probablemente se destaca que bajo el concepto de sociedad civil hay diferentes capas...

La evaluación tiene que ser sólida y continua, tiene que estar incluida desde el principio del proceso. La transparencia y la participación son fundamentales y tenemos que aprender a escuchar continuamente:

- Las Participaciones Estratégicas se abren muy pocas veces a la participación de la ciudadanía. ¿Cuándo tenemos que abrirnos? En todo el proceso, en la planificación, ejecución y evaluación. Tiene que haber un equilibrio; si has estado en el diseño, también deberías estar en la evaluación
- Se emprenden muchos procesos participativos con temas en los que sentimos comodidad o no dan problemas. Sin embargo, en los procesos más incómodos, en cierto modo, tenemos miedo. En los procesos "incómodos" entran las expectativas y en esos casos es más difícil mantener el equilibrio.
- En el caso de la ciudadanía, participar en la evaluación de servicios de atención al público como por ejemplo "Zuzenean" puede tener un gran impacto.

Muchos proyectos que se nombran en el PEGIP vienen de planes anteriores, algunos de antes de hace 4 años. No hemos analizado cuál es la vida de los proyectos y habría que hacerlo. Impacto más allá de la legislatura.

Hay que afrontar la gestión del conocimiento. Podemos decir que todavía estamos aprendiendo a poner en marcha procesos de participación, algunos han salido bien y otros tienen mucho que mejorar. Estos procesos tienen que hacerse mediante el ciclo PDCA e identificar mejoras. Tanto la administración como la ciudadanía tienen mucho que aprender en clave de proceso. Participando en estas iniciativas se aprende y se crea cercanía (el Gobierno Vasco, como institución, lo sentimos más lejano. El Ayuntamiento, en cambio, más cercano).

Se ven 2 modos de participación 1) pescar, tirar la red y que se acerquen las personas y 2) bucear, se necesita escucha. Escuchar lo que se mueve en la sociedad y actuar en consecuencia.

La participación exige pedagogía y hay que ofrecer facilidades. Algunas personas pueden tener dificultades para acudir a las sesiones, por lo que hay que ofrecer calendarios flexibles o participación online.

Muchas veces se participa cuando tienes una necesidad concreta: Por ejemplo, en el ámbito de la Salud. La ciudadanía utiliza este servicio en el día a día, y si queremos mejorarlo realmente hay que tenerla en cuenta. Las personas que por su trabajo están en contacto con la ciudadanía tienen que estar preparadas para recibir mejoras.

Es necesario un cambio de cultura, pero también es necesario el cambio de la organización. Cuando se habla de la posibilidad para innovar, la administración tiene que tener el convencimiento de que tiene permiso para innovar, que tiene el modo para hacer nuevas cosas. Cuando decimos administración también estamos hablando de las personas que trabajan en la administración.

##### **¿Cómo realizarías la evaluación de los aspectos citados?**

- Hay que abordarlo desde la sencillez y la cercanía.
- Hay que estructurar la participación. Crear comisiones. La creación de comisiones corresponde a la administración, están previstos en PEGIP.
- Tener en cuenta lo que se recoge en el libro blanco de la participación.
- Hay que hacer un gran trabajo pedagógico. Tenemos que educar a la ciudadanía para que aprenda a participar, y también tiene que aprender la administración.
- La comunicación es muy importante. Cómo tenemos que acercarnos a la administración. La ciudadanía tiene percepción sobre los servicios que utiliza pero muchos otros temas le son muy lejanos. Tenemos que activar canales de comunicación para acercar la administración a la gente, para poder llegar más fácilmente. Como ejemplo, se ha activado la web euskadi.eus. Tenemos que hacer algo para dar a conocer esta página web, para acercarla a la gente.
- Hay que fijar unos indicadores para hacer el seguimiento, que sean claros y fáciles de entender.
- Establecer una normativa básica.
- En el PEGIP hay que prever qué tipo de participación queremos que tenga la ciudadanía.

## 2. Ponencia del economista José Moisés Martín Carretero: “*El Futuro del Gobierno, o el Gobierno del Futuro*”.



Tras el descanso, José Moisés Martín Carretero expuso la presentación “*El Futuro del Gobierno, o el Gobierno del Futuro*”, en el que repasó detalladamente los mayores retos de la administración de hoy en día y las que tendrá en el futuro. Se puede consultar la [ponencia](#) completa en el siguiente enlace.

## 3. EJERCICIO DE CREATIVIDAD: “¿Qué podemos hacer para que la ciudadanía conozca mejor los nuevos retos de la administración en materia de Gobernanza e Innovación Pública?”

Se ha utilizado la última parte de la sesión para recoger ideas sobre uno de los retos importantes actuales de la administración. Identificar las claves para construir una comunicación exitosa en los ámbitos de modernización y gobernanza públicas. Para ello, se ha realizado un ejercicio basado en analogías en cada grupo. En este caso, se han reducido los grupos a tres (dos en euskera y uno en castellano).

El ejercicio ha consistido en: elegir un proyecto o campaña que haya llegado con éxito al público y sacar las claves de su éxito.



**1. GRUPO (EUSKERA)****¿Qué podemos hacer para que la ciudadanía conozca mejor los nuevos retos de la administración en materia de Gobernabilidad e Innovación Pública?****Movimiento de las ikastolas**

Claves de éxito:

- Identificación con el motivo.
- Participación de los padres y madres desde el principio. Los/as receptores del servicio han participado desde el principio.

**Procesos participativos en general**

Hay que plantearlo honestamente, sabiendo que escucharás críticas y tendrás que reformular algunas partes o secciones. Clave: ser coherentes desde la administración con lo que se dice y hace. Hay que lograr credibilidad.

**BFA – proyecto “tejedores de redes”**

Claves:

- Están trabajando directamente con la juventud, hay dos trabajadores que les preguntan directamente, para recibir de primera mano lo que dicen e identificar las posibilidades. Hay un grupo mentor por encima de esas dos personas que están trabajando con la juventud, empresa privada y administración.
- Van donde están los jóvenes para escuchar, no a presentar ningún programa o proyecto.
- Han diseñado un programa abierto, para poder añadir a medida que escuchan a las personas jóvenes.

**Campaña del 8 de Marzo del 2017**

Campaña “la igualdad empieza en mí mismo”.

Claves:

- Sencillez
- Hablar sobre temas concretos, relacionado con actividades diarias. Por ejemplo: “puedes poner el apellido de la mujer a tus hijos/as”.

**Plan de igualdad de Emakunde (la evaluación cualitativa la hicieron con la ciudadanía)**

Claves:

1) Preguntar a la ciudadanía → 2) “devolución” o hacerles llegar a las personas participantes todo lo recogido → 3) Comunicar qué compromiso ha adquirido la administración tras el proceso de escucha.

**BFA – Lectura Fácil**

Para conseguir el éxito, la administración no tiene que contar o informar, tiene que escuchar.

**Leyes medioambientales y difusión de Normas**

Hay que contextualizar las políticas, manifestando claramente sus objetivos.

**Departamento de educación**

Últimamente se ha trabajado para descentralizar los trámites y ha tenido éxito. Clave: se ha ofrecido todo a los interesados/as in situ. Se les han enseñado las fases de tramitación. En primer lugar se ha trabajado con los funcionarios/as la educación y formación y después se ha dirigido al resto de la ciudadanía.

## 2. GRUPO (CASTELLANO)

### ¿Qué podemos hacer para que la ciudadanía conozca mejor los nuevos retos de la administración en materia de Gobernabilidad e Innovación Pública?

- Al principio se han enumerado unas cuantas campañas que estaban dirigidas a movilizar o interpelar a la población: Campañas de tráfico.
- Póntelo pónselo.
- Cerremos Unicef
- No es no

Todas estas campañas se dirigen de forma clara a cada persona, y por ello tienen un impacto y son efectivas (unas más que otras). Pero en nuestro caso, el objetivo final es informar, no se trata tanto de movilizar.

Se comenta alguna que otra campaña más, que igual puede ser más útil para nuestro fin:

Campaña de lectura fácil de documentos oficiales. Es una campaña mediante la que se hace una traducción de términos de la administración, ha sido muy útil y se ha utilizado por ejemplo en Sant Boi Llobregat.

También se ha hablado de la campaña para comprar y utilizar vehículos de energías alternativas. En esa campaña se resaltan las ventajas del uso de este tipo de vehículos. Y en el tema de la nueva gobernanza también habrá que resaltar las ventajas.

A continuación, se hacen unas cuantas apreciaciones sobre el tema:

- Efecto contagio.
- Trabajo de educación: simplificar, pensar en los instrumentos para simplificar el lenguaje.
- Resaltar que el objetivo final es el bien común.
- Posibilidad de utilizar ilustraciones: imágenes que inciten a pinchar=conocer.
- Y recordar que simplificar no significa simpleza.



### 3. GRUPO (EUSKERA)

#### ¿Qué podemos hacer para que la ciudadanía conozca mejor los nuevos retos de la administración en materia de Gobernabilidad e Innovación Pública?

Antes de empezar a mencionar diferentes campañas, se ha comentado la necesidad de plantear de otro modo la pregunta. ¿Qué podemos hacer para que la administración conozca mejor qué necesidades tienen los ciudadanos y ciudadanas? En este momento no tenemos ese conocimiento y ahí radica el reto.

¿Y por qué? Para que nos ayuden a construir una administración que es de todos/as. Hay que conseguir la implicación de los grupos de interés desde el principio. Estos retos hay que trabajarlos de forma compartida. Haciendo referencia a la ponencia, muchas cosas que se han mencionado están muy cerca, o pensamos que es así, pero, en general, la administración está muy lejos de la ciudadanía.

La educación también tiene sus obligaciones. En la escuela no nos han ofrecido aprendizajes sobre estructuración de la sociedad y se ve la necesidad de ello. Hay que sembrar esa semilla.

Después de esta reflexión inicial se han nombrado diferentes campañas:

- Campaña para relacionarse en euskera con Osakidetza.
- Campaña de Osakidetza para tomar la vacuna de la gripe.
- Campaña de tráfico.
- Campaña para fomentar el uso de la tarjeta Ona.
- Campaña Atlético Madrid.
- Campaña Unicef.

¿Cuáles han sido las claves para el éxito de estas campañas?

- Inversión importante en comunicación.
- Otras veces también se ha utilizado el recurso del miedo y eso te coloca en otro lugar.
- Si está relacionado con una necesidad será más fácil.
- Las reglas del juego tienen que ser claras y tenemos que conocerlas desde el principio.
- La clave del cambio está en las personas y creer en eso es importante.
- La honestidad. Saber qué podemos hacer y qué no.
- Para mover a las personas hay que tocar sus necesidades y sentimientos. En el máster de participación de EHU están investigando sobre esto.
- Hay que empoderar a la ciudadanía.
- Tenemos que perder el miedo a escuchar a la ciudadanía.
- Habría que ver el impacto de nuestras actividades. Si se propone algo, hay que llevarlo a cabo, y si no se hace, hay que explicar por qué no se ha hecho.
- La ciudadanía tiene que sentir que ha realizado una aportación.
- Cooperación y trabajo en conjunto.
- Permiso social para innovar.

# VALORACIÓN SESIÓN

Para finalizar la jornada, las personas participantes han valorado los siguientes aspectos de la sesión; metodología utilizada, contenidos de la sesión y resultados obtenidos.

Cuanto más en el centro se coloque el punto, entonces la valoración que hacen los participantes será mejor:

